



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gobierno electrónico en los procesos administrativos del Centro de Salud

El Progreso - Carabayllo, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Walter Alcides Serpa Rios (ORCID: 0000-0001-6738-1168)

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata (ORCID: 0000-0001-9481-4319)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

El presente estudio está dedicado a mi familia por ser mi apoyo en este camino y a todas las personas ayudaron aportando a mi formación profesional y personal.

Agradecimiento

En estas líneas quiero agradecer a todas las personas que hicieron posible esta investigación y que de alguna manera estuvieron conmigo en los momentos buenos y no tan buenos. A mis padres por todo su apoyo, a mi novia por ser tan amorosa y finalmente a mi hijo que es el motor de todo lo que hago. No tengo palabras para agradecerles las incontables veces que me brindaron su apoyo en todas las decisiones que he tomado a lo largo de mi vida.

PÁGINA DEL JURADO

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Walter Alcides Serpa Rios, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado **“Gobierno Electrónico en los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso – Carabaylo, 2019”** presentada, en 82 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Publica, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.


No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de enero del 2020



Firma

Walter Alcides Serpa Rios

DNI: 75196330

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	16
2.1 Tipo y diseño de investigación	16
2.2 Operacionalización de variables	17
2.3 Población, muestra y muestreo	19
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5 Procedimiento	22
2.6 Métodos de análisis de datos	22
2.7 Aspectos éticos	22
III. Resultados	23
IV. Discusión	34
V. Conclusiones	38
VI. Recomendaciones	41
Referencias	42
Anexos	
Matriz de consistencia	47
Técnicas e Instrumentos, cuestionario de la variable Gobierno Electrónico	50
Técnicas e Instrumentos, cuestionario de la variable Procesos	
Administrativos	51
Base de datos de la prueba piloto, de la variable Gobierno Electrónico	52
Base de datos de la prueba piloto, de la variable Procesos administrativos	53
Base de datos de la variable Gobierno Electrónico	54

Base de datos de la variable Proceso administrativo	56
Certificado de validez de la variable gobierno electrónico	60
Certificado de validez de la variable Procesos Administrativos	66
Autorización para realizar trabajo de investigación	72

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable gobierno electrónico	18
Tabla 2: Operacionalización de la variable procesos administrativo	18
Tabla 3: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento	21
Tabla 4: Confiabilidad del instrumento	21
Tabla 5: Niveles del gobierno electrónico	23
Tabla 6: Niveles de las dimensiones del gobierno electrónico	24
Tabla 7: Niveles de los procesos administrativos	25
Tabla 8: Niveles de las dimensiones de los procesos administrativos	25
Tabla 9: Información de ajustes de los modelos	27
Tabla 10: Prueba de bondad de ajuste entre el gobierno electrónico y procesos administrativos	29
Tabla 11: Prueba Pseudo R cuadrado	30
Tabla 12: Coeficientes entre el gobierno electrónico y los procesos administrativos	30
Tabla 13: Coeficientes entre el gobierno electrónico y la planificación	31
Tabla 14: Coeficientes entre el gobierno electrónico y la organización	32
Tabla 15: Coeficientes entre el gobierno electrónico y la dirección	32
Tabla 16: Coeficientes entre el gobierno electrónico y el control	33

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Diseño de investigación	17
Figura 2: Niveles del gobierno electrónico	23
Figura 3: Niveles de las dimensiones del gobierno electrónico	24
Figura 4: Niveles de los procesos administrativos	25
Figura 5: Niveles de las dimensiones de los procesos administrativos	26

Resumen

La presente investigación: Gobierno electrónico en los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso de Carabayllo, 2019. Tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre el Gobierno electrónico y los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, 2019. El enfoque de investigación fue cuantitativo, el tipo de estudio es básico descriptivo, con un diseño no experimental de corte transversal, se utilizó una muestra de 108 colaboradores del Centro de Salud el Progreso, para la parte de validez se realizó un contenido mediante juicio de expertos y la confiabilidad se concretó con una prueba piloto de 40 colaboradores, con el estadístico de Alfa de Crombach en las variables gobierno electrónico y procesos administrativo de 0.945 y 0.936 respectivamente siendo de alta confiabilidad el uso de los instrumentos los resultados. Sobre el objetivo general los resultados descriptivos indicaron que el gobierno electrónico se encuentra en el nivel bueno y representa el 75,0% según las percepciones de los usuarios. Asimismo, los procedimientos administrativos están en el nivel bueno con el 75,0%. Por otra parte, los resultados inferenciales indicaron en primer lugar que, en la prueba de ajuste de la sig. = 0,000 < 0,05, el estadístico Chi-cuadrado = 31,462; gl = 2. Esto permite concluir que los procesos administrativos dependen del gobierno electrónico. En segundo lugar, la prueba de ajuste de los modelos indica que la sig. = 762 > 0,05, el estadístico Chi-cuadrado = 544, gl = 2, lo cual prueba que el gobierno electrónico y los procesos administrativos se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. En tercer lugar, la prueba pseudo R cuadrado evidencia que el 36,1% de la variabilidad de los procesos administrativos depende del gobierno electrónico. En cuarto lugar, la prueba de estimación de parámetros, indica que el gobierno electrónico regular, predice la probabilidad de que los procesos administrativos sean regulares (Wald = 25,655; sig. = 0,000 < 0,05) y (Wald = 34,612; sig. = 0,000 < 0,05). Por lo tanto, se concluyó que el gobierno electrónico influye en los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, 2019.

Palabras clave: gobierno electrónico, procesos administrativos, tecnologías de la información y comunicación

Abstract

The present investigation: Electronic government in the administrative processes of the health center El Progreso de Carabayllo, 2019. Its objective was to determine the relationship between the electronic government and the administrative processes of the health center El Progreso - Carabayllo, 2019. The research approach was quantitative, the type of study is basic descriptive, with a non-experimental cross-sectional design, a sample of 108 collaborators from the Progreso health center was detected, for the validity part a content was carried out through expert judgment and the reliability was specified with a pilot test of 40 collaborators, with the Crombach Alpha statistic in the variables electronic government and administrative processes of 0.945 and 0.936 respectively, the use being the instruments being the results the results. descriptive indicate that the electronic government is in the n Good level and represents 75.0% according to user perceptions. Also, administrative procedures are at a good level with 75.0%. On the other hand, the inferential results indicate first that, in the adjustment test of the sig. = 0.000 <0.05, the Chi-square statistic = 31,462; gl = 2. This allows us to conclude that administrative processes depend on electronic government. Second, the model fit test indicates that the sig. = 762 > 0.05, the Chi-square statistic =, 544, gl = 2, which proves electronic government and administrative processes conform to the ordinal logistic regression model. Thirdly, the pseudo R square test shows that 36.1% of the variability of administrative processes depends on electronic government. Fourth, the parameter modification test indicates that the regular electronic government predicts the probability that the administrative processes are regular (Wald = 25,655; sig. = 0.000 <0.05) and (Wald = 34.612; sig. = 0.000 <0.05). Therefore, it is concluded that the electronic government influences the administrative processes of the health center El Progreso - Carabayllo, 2019.

Keywords: electronic government, administrative processes, information and communication technologies

I. Introducción

Las políticas públicas que se están usando en los países de la región sudamericana implicando mejoras sustantivas en diferentes aspectos para el alcance de metas y objetivos que conduzcan a reformar la forma de vivir de la población. En este sentido, el gobierno electrónico es el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) permite el acercamiento entre la población y las entidades del estado buscando la facilidad y la simplificación de los procesos administrativos, asimismo, estos procesos han tomado especial relevancia en las entidades del estado dado que permiten concretar y poner en marcha las políticas públicas para la población, esto se dará con el buen uso de los recursos humanos y materiales de una forma racional, eficiente y eficaz.

Se observa en las instituciones públicas la falta de modernización de los procesos administrativos convirtiéndolas en rígidas y obsoletas, haciendo imposibles llevar una buena gestión haciendo que estas se vuelvan ineficientes en sus tareas, uno de los problemas en los procesos de la administración son la utilización de los recursos económicos, materia prima y personas ya que se busca llegar a un objetivo pero teniendo una pésima gestión no se llega a efectuar las metas fijadas también observamos la falta de un marco normativo que defina las reglas que delimiten las atribuciones de los recursos hace que se malgasten o se desvíen del objetivo principal, por otro lado, no se está tomando en cuenta los eventos internos o externos para la toma de decisiones dando algunos riesgos, evitando generar nuevas oportunidades dentro del campo donde se desarrolla la entidad, lamentable pero en muchos casos encontramos la falta de una estructura en la organización que interrumpa las relaciones entre las áreas provocando incumplimiento de las tareas trazada alejándolo del logro de objetivos, asimismo por la inexperiencia en el control en los procesos administrativos observamos el aumento de errores en las actividades realizadas ocultando las debilidades en la organización, paralelamente el desarrollo social y económico de cada individuo, institución y por ende del país, tiene que ver con las diferentes herramientas y actividades que se realicen, permitiendo que algunas tengan mayor impacto que otras. Generalmente, las actividades y herramientas que a nivel institucional tienen que ver con relación directa con la tecnología, la cual hace referencia y que permiten el aprovechamiento de los procesos administrativos de las entidades. El desarrollo tecnológico siempre se ha visto como aquellas acciones que facilitan y optimizan los escenarios de vida de los individuos y la satisfacción de necesidades primarias, como es el caso de los hidroeléctricas,

refrigeradores, teléfonos, vehículos, televisión, salud, etc. por eso el apoyo de recursos tecnológicos es indispensable para el cumplimiento de objetivos pero lamentablemente en las instituciones públicas que están al servicio del ciudadano abunda la falta del uso de sistemas informáticos que agilicen los procesos administrativos, tenemos trámites lentos y tediosos esto trae como consecuencia resultados débiles y retrasados, las nuevas políticas de gobierno, la globalización y el aumento tecnológico obliga a las instituciones a estar a la vanguardia en tecnología aplicando nuevos sistemas informáticos que ayuden al usuario a estar orientado, reduciendo tiempo en atención y evitando el cruce de información, a todo esto, la ausencia de un gobierno electrónico hace que aumente la insatisfacción del usuario por el retraso en las atenciones, el tiempo de espera y respuesta que tienen cuando necesitan hacer una consulta, asimismo el uso del parque informático obsoleto de las instituciones contribuye más al retraso de los procesos administrativos, así mismo el progreso del gobierno electrónico en las instituciones públicas presenta barreras que dificultan su desarrollo, primero podemos observar la falta de recursos económicos es decir no hay presupuesto asignado a mejorar un sistema integrado para el buen funcionamiento del gobierno electrónico también carecemos de capital humano capacitado para estas labores, lamentablemente en nuestro país se dificulta el perfeccionamiento en la TIC ya que no contamos con centros dedicados a la investigación de esta tecnología haciéndose lento los planes para poner en marcha un gobierno electrónico más integrado, siguiendo con los problemas tenemos que la infraestructura que poseen las instituciones públicas no da para la cobertura a toda la población es decir no se abastece la atención para todos y lamentablemente esto pasa en todos los lugares de nuestro país a esto le sumamos que la industria local de tecnologías de la información no son autosuficientes y dependen mucho de tecnologías foráneas haciendo que sean más costosas y difíciles de ser accesibles.

El progreso de las tácticas sistémicas de gobierno electrónico por parte del gobierno y las entidades públicas requiere de una mirada más profunda e invitar a una reflexión consciente de la necesidad y al impacto social al que está dirigido, comprendiendo desde la manera de informar y comunicar, como la manera de brindar el servicio y organizarse de manera interna, esta investigación hace un estudio del gobierno electrónico partiendo desde la importancia de su implementación hasta la integración de sus fases apoyándose con el desarrollo de los procesos administrativos y la necesidad de los pacientes del Centro de Salud El Progreso de Carabayllo.

En esa misma idea cabe mencionar sobre los trabajos previos internacionales consultados durante el proceso de investigación donde se tiene a Soto (2017) concluyó que, las tecnologías informáticas y de comunicaciones adoptadas por la gestión pública son usadas para optimar la gestión de los servicios que proporcionan al ciudadano ya que otorgan mayor eficacia y eficiencia mejorando los niveles de transparencia en los procesos administrativos y en las entidades públicas. Lippes y Garcia (2016) expresaron que la adopción, uso y la difusión del gobierno electrónico en las instituciones públicas es un objeto de interés en los últimos años, porque de ello se espera una modernización de los sistemas públicos para el mejor desarrollo de oportunidades, por ende, el progreso de las tecnologías en la administración pública y la integración del talento humano, se analiza la potencia del gobierno electrónico para fomentar la mejora en los procesos administrativos. Así mismo, Inzunza y López (2018) indicaron que, muchos de los elementos que determinan el uso y aceptación del gobierno electrónico son el género, la edad y el nivel pedagógico, mientras que las causas que ayudan a la utilización de plataformas virtuales son en muchos casos la obligación y necesidad de efectuar algún trámite documentario, también concluyó que la facilidad de utilizar las TIC son la agilización de procesos y la eficacia confirmada del trámite documentario a realizar siendo determinadas por el uso de plataformas virtuales lo que ayuda a impulsar nuevas iniciativas de gobierno electrónico. También Nicolae (2018) concluyó que el perfeccionamiento del gobierno electrónico en las entidades estatales debe estar a cargo de los municipios locales, ya que son los que se encuentran más próximos a la población. Así mismo Orozco, Alcalde, Navarro, y Lozano (2016) señalaron que, la ausencia de un eficiente proceso administrativo en los centros de salud genera como consecuencia problemas de desorientación por parte de los pacientes que no saben el procedimiento correcto para su atención, también explican que una adecuada planeación para dar la orientación correcta mejorara el tiempo de atención. También Pan Suk Kim y Choong-Sik Chung (2016) Señalaron que, el componente central de las agendas de transformación de varios países en cuanto la visión y estrategias de gobiernos electrónicos es tomar como clientes a los ciudadanos ayudando a solucionar las necesidades y problemas de los ciudadanos al mismo tiempo también sostuvo que el gobierno electrónico expectante se está desplegando con miras en servicios consolidados y óptimos, establecidos en los proyectos promovidos por el gobierno hasta ahora, las estrategias del gobierno electrónico se tomarán en cuenta desde varios aspectos, en específico desde las estrategias para los servicios del e-gobierno, la cooperación ciudadana electrónica y una infraestructura

fortalecida para el gobierno electrónico. Asimismo, Guedéz (2018) sostuvo que, el uso de gobierno electrónico en las instituciones públicas puede contribuir a fomentar redes inter organizacionales debido a las relaciones que genera entre el estado, los usuarios, las instituciones y ciudadanos con el objetivo en común de prestar un servicio, eficiente, económico, transparente y de calidad al usuario.

En referencia a trabajos nacionales analizados tenemos a Patron y Diaz (2018) concluyeron en el Perú se está llevando una metodología de inserción de las TIC con la finalidad de relacionar a los ciudadanos con las entidades de la gestión pública por vía electrónica para presentar, realizar y acceder a información administrativa general. Asimismo, tenemos a Molina (2016) quien indicó en un estudio de la ley y normatividad actual sobre Gobierno Electrónico concluyó que existen muchas condiciones lo que no admite el desarrollo ni el uso correcto de estas tecnologías, en esa misma dirección, indica que, mostrando un progreso adecuado y eficaz en métodos técnicos y normativos, con el intento de mejorar la administración de recursos y optimizar las decisiones, a través de la utilización de las TIC. En cuanto al uso del gobierno electrónico como elemento para el avance de los procesos administrativos. Herrera (2016), concluyó que, el uso de un tipo de gestión usando principalmente como instrumento la sistematización da mejores resultados en los objetivos al ser un aparato reformador, se plantea su uso dentro de un establecimiento público dentro del área de atención de beneficiarios, ofreciendo como consecuencias el ofrecer servicios más confiables y eficientes. Asimismo, Tolentino (2017) direccionó su investigación a que se debe instaurar medidas de mandato con relación a las tecnologías de la información para que se facilite la utilización y colocación dentro de las instituciones fijando tendencias de un uso más correcto y efecto en favor de los participantes y beneficiarios, para que esto lleve un buen rumbo. Montesinos (2017) concluyó que, se deben iniciar campañas con los usuarios con el fin de acrecentar el empleo de los instrumentos electrónicos de carácter que los usuarios puedan percibir las mejoras inmediatas de las tecnologías de la comunicación en involucrarlos con los procesos administrativos y objetivos de la institución pública con la finalidad de iniciar una interacción con los usuarios y puedan hacerse partícipe de la toma de decisiones dando nuevas ideas y sugerencias.

El comienzo del gobierno electrónico se da con el encuentro de tres cambios en las últimas décadas: los procesos de transformación en la administración única, la

exploración de nuevas maneras de gobernar y revuelta tecnológica, todo esto se debe a la expansión rápida del internet y al desarrollo de la cultura del conocimiento.

Con respecto a las teorías estudiadas que enmarcan a la variable gobierno electrónico tenemos la teoría política, entendemos por gobierno electrónico como el uso de las TIC y en particular de internet como una herramienta para llegar a tener un mejor gobierno, en este sentido la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2003) explicó que es de gran diversidad el conjunto de programas y actividades relacionadas a la tecnología, desde que la Web 2.0 abrió nuevos campos de interacción y nuevas expectativas se ha buscado mejorar y aplicarlos en todos los campos posibles, pero no todos los programas buscan lo mismo, no todos lamentablemente son compatibles y no son implantados con la misma intensidad. Se busca homogenizar la tecnología en el punto de que todos los sistemas puedan valer y cumplir con el mismo propósito en este caso con la transparencia de resultados; en aumento, las nuevas tecnologías abren nuevos caminos a los procesos legitimadores, con esto nos hacemos la pregunta que si esas nuevas vías permiten la realización de sueños ilusorios para la administración, como el ser mucho más eficaz, participativa, colaborativa y muy imparcial, siguiendo una visión más suspicaz, tenemos a Berlin (1994) que explicó que el pluralismo de valores implica siempre resistencias y tensiones y la desdicha de que nunca se puede maximizar un valor sin eludir la maximización de otro. Para entender estas argumentaciones hay que asumir que en la explicación de los procesos de diseño de política según Van Parijs (1981) explicó que es necesario aportar patrones de inteligibilidad, es decir es necesario estar predispuestos a aprender y a querer que las tecnologías de la comunicación ayuden a mejorar las acciones del gobierno; de este modo en la teoría de gobierno electrónico guiada por valores tenemos a Hedstrom (2005) que nos explicó las acciones de mejorar a causa de deseos, creencias y las ocasiones de las personas y los procesos que se crean con ello; para interpretar de manera más adecuada esta teoría están Hood y Jackson (1991) señalaron que partimos de que la priorización de un gobierno electrónico no es apolítica o puramente tecnológica, sino que en ella son esenciales las ideas y valores además que los distintos tipos de gobierno electrónico conllevan distintos tipos de democracias como referentes políticos y esto genera ciertas diferencias cuando se mezclan, como es muy común en las modalidades de la práctica de gobierno.

Nos encontramos con un gobierno electrónico como gobierno transparente y que rinde cuentas, los orígenes de este tipo tiene una gran historia y principalmente las ideas

vienen de la ilustración y más adelante de los debates de los fundadores de la democracia estadounidense en ese punto Druke y Pina (2007) indicaron que estamos en un gobierno que busca, a través del sistema de pesos y contrapesos, el control de los que gobiernan, entre sí y por los gobernadores, en la dimensión del open government mas vinculada con la transparencia pasiva, derecho a la información y a la transparencia activa, vinculadas a las web gubernamentales; este es el lugar donde se sitúan en gran medida las vinculaciones entre gobierno abierto y la pelea anticorrupción. Dentro de todo este marco teórico nos encontramos con un gobierno electrónico inclusivo e imparcial esta idea sostuvo la necesidad de superar problemas de desigualdad de accesos y de los efectos discriminatorios y la exclusión social, Norris (2001) indicó que son valores claves para la equidad y la imparcialidad, también se encuentra en la búsqueda del bienestar ciudadano a través de políticas sociales inclusivas y transparentes prestadas a través de las tecnologías de la comunicación, según Jarvis (2012) señaló que en términos simples, la inclusión digital tiene como objetivo lograr que nadie se quede atrás en el disfrute de los beneficios que dan las TIC y por lo tanto las políticas que son impulsadas bajo esta idea tienen como objetivos reducir las brechas y promover el uso de las TIC para superar la exclusión, ayudar con el rendimiento económico, la calidad de vida, las oportunidades de empleo y la unión social.

Al respecto sobre mas teorías que definen a la variable de estudio, es imprescindible mencionar la importancia que tiene la Teoría del mejoramiento por ello Jover (1999) sostuvo que el progreso de las ciencias y la tecnología son unos de los elementos de mayor importancia en la cultura de la población actual. Se aclaró que la ciencia y todo lo tecnológico son procesos sociales intensamente marcados por la población donde se están desarrollando; el avance de la ciencia y la tecnología solicita de fuerzas y un juicio profundo de sus interrelaciones con la sociedad, en ese mismo sentido tenemos a Gómez (2002) planteó que la tecnología se ha compuesto como dispositivo clave para la diferenciación competitiva de la organización; en el caso de países chicos la tecnología en su totalidad es importada, varias compañías lo que hacen es obtener licencias para el uso de cierta tecnología. También, se opta por duplicar y variar ciertos diseños. Para las Pymes, obtener la última tecnología en los múltiples procesos productivos es arduo debido a la restricción de recursos económicos para reinversión, lo que confirma que la generación de los clústers para ellas resulta una estrategia efectiva, que permita la adquisición de infraestructura tecnológica por procesos de asociatividad y se puedan implementar procesos que permitan generar ventaja competitiva, no solo para

incursionar en mercados nacionales sino para penetrar mercados a nivel internacional, en un nivel de mejoramiento de tecnología Jesús (2014) afirmó que para optimizar la eficiencia a partir del punto de horizonte de las empresas, el único camino es la inversión incluyendo la innovación tecnológica: Se requieren algunas medidas del Gobierno para la instauración de un ambiente de competencia leal en el país y un fuerte programa de inclusión fiscal, laboral y ambiental, se afirmó que el gobierno debe confrontar muchos retos y estar a la evolución de otros países en los cuales la implementación de tecnologías permita la eficiencia y optimización de los procesos, entre otros.

En este orden de ideas, es importante mencionar las dimensiones de la variable gobierno electrónico, en primer lugar, Margetts (2006) afirmó que son las siguientes a) uso de portales web b) cumplimientos de objetivos c) uso del sistema virtual d) reducción de brechas, siendo estas las dimensiones que mejor explica de manera más exacta la realidad de gobierno electrónico.

En referencia a la dimensión uso de portales web, Margetts (2006) indicó que sucede con los periodos de adaptación e ejecución del gobierno electrónico, las ventanillas únicas pueden ser catalogadas en tres distintas categorías, tenemos ventanilla informativa que son las muestras más básicas de una ventanilla única del gobierno electrónico, cedido a que comprimen el tiempo de atención referente de los servicios en los establecimientos del gobierno, podemos entender que solo es de carácter fundamentado porque no es aplicada de manera correcta en la práctica. Su consumación evita llegar a la equivocación de metas y conceptos, así como el derroche de capitales; por eso tenemos las ventanillas interactivas o punto de unión que son una elección para la inicial etapa de gobierno electrónico con el fin de originar un punto virtual donde el beneficiario pueda hallar todo el nexo de información de las instituciones del gobierno , todo este desarrollo tecnológico dependerá de un plan de gobierno que busque fortalecer una sabiduría digital en la población como en entidades públicas y privadas con un diseño estructurado de crecimiento tecnológico como última categoría tenemos a las ventanillas transaccionales son un modelo de gobierno electrónico aplicando y desarrollando de manera estratégica las TIC a favor de la renovación del gobierno, este tipo de ventanillas es proyectado a largo plazo con el fin de permitir al usuario realizar electrónicamente desde puntos virtuales sus gestiones de manera ágil, segura y eficiente, así mismo Cabero (1998) afirmó que las primordiales rasgos que nos permiten conocer a las TIC son su agilidad, evolución, conectividad de ejecución inmediata y sobre todo capacidad de interacción de los portales web que ayudan a los usuarios a obtener información en menor

tiempo, según Bates (2001) expresó que no solo debe tenerse en cuenta la tecnología física o visible si no también el recurso humano, los costos y la correlación que existe entre lo tecnológico y la gestión institucional, las funciones que cumplen en el estado para ampliar la necesidad de utilizar los portales web. En referencia la segunda a la dimensión cumplimiento de objetivos, Margetts (2006) sostuvo que es dable inferir en el golpe que causará en el gobierno, las empresas y las poblaciones, la implementación de un gobierno electrónico que permita dar una mejor calidad de atención y satisfacción a los usuarios reduciendo costo y tiempo en la realización de los tramites documentarios, fomentando el crecimiento y adaptación en esta era digital, así mismo Blake (2001) nos explicó que una estrategia que se debe emplear en las instituciones públicas y privadas para el uso de las herramientas virtuales son capacitaciones dinámicas a los trabajadores para brindarle instrucciones teóricas y prácticas para que ejecuten sus funciones con un mayor desempeño y logren los objetivos trazados. Como información de la tercera dimensión uso del sistema virtual en esta instancia los fines clave de gobierno electrónico serán oportunas de cada nación y pueden comprender al perfeccionamiento de los servicios, reducción de costos la capacidad nacional y objetivos del desarrollo así mismo Margetts (2006) explicó que es de suma importancia aclarar en cada asunto la tecnología no es el fin en sí, si no que se maneja para fortificar la mayoría las estrategias y prioridades del gobierno proponiéndose el uso de la tecnología y la comunicación electrónica en lo específico el uso de internet, para optimizar los servicios de informe entregado a la población beneficiaria, aumentar la eficiencia de la gestión del estado, aumentar las acciones del gobierno en una idea de transparencia y crear formas para facilitar la gestión de procesos en las entidades públicas, al respecto Andrade y Hernández (2007) trazaron que el gobierno electrónico, debe ser visto como palenque para construir un modelo de sociedad mucho más interactivo en términos de políticas públicas, que reflejen la agilidad y transparencia de sistemas que sirvan al ciudadanos, siguiendo con la teoría la última dimensión de gobierno electrónico esta la reducción de brechas que es la búsqueda de aminorar los problemas que se han encontrado en la gestión de procesos de las entidades públicas, lo cual tenemos a Margetts (2006) que planteó tres periodos de un modelo de desarrollo para el gobierno electrónico que son los servicios online que es la primera etapa al crear un sitio web de estado que ayuda a los ciudadanos a conocer a la instituciones públicas, la idea central de esta etapa es que todos los servicios públicos estén utilizables para todas los individuos sin dejar de tener servicio off- line. La siguiente etapa es transaccional, brindan un mejor anhelo para mejorar la eficiencia tanto para el usuario

como para el servidor, mientras que mediante en los servicios online se auxilian a los usuarios a hallar los manera para que ellos realicen su tramites o consultas, estas etapas de transacción presentan al gobierno electrónico como un ente informativo activo esperando una comunicación con respuesta, los usuarios interactúan con el gobierno de manera virtual y el gobierno reconoce facilitando aprobaciones de trámites, confirmaciones, recibos, etc. Pero lo más importante es que existe una interacción comunicativa activa entre el estado y los usuarios, como última etapa tenemos la integración vertical, en esta fase la atención se centrara en la evolución de los servicios, en lugar de automatizar y digitalizar los procesos existentes, entender que el gobierno electrónico no sea sencillamente una cuestión de colocar los servicios en internet si no de mejorar y actualizarse según los cambios en la globalización así como el comercio exterior, intercambio cultural, etc.

Siguiendo con el marco teórico tenemos definiciones que ayudan a entender más sobre la variable en discusión nos encontramos con la definición de Margetts (2006) explicó que el gobierno electrónico es el sistema de uso de la amplia variedad de TIC en la gestión de las organizaciones y en las personas en su día a día, el uso de los portales web como herramienta de control de los procesos de gestión que lleva al cumplimiento de los objetivos con transparencia y eficacia a través del uso de sistemas virtuales como componentes claves para la prosperidad en la prestación de servicios y reducción de brechas sociales, económicas y políticas. También tenemos a Miranda (2009) que definió que es el uso de las TIC, la comprensión en los procesos íntimos del gobierno y en los bienes o servicios que brinda el estado, tanto a las empresas como a los ciudadanos, mucho del crecimiento tecnológico en el sector público se debe al incremento y mejora de las tecnologías del sector privado, según La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática de la PCM (2008) indicó el gobierno electrónico es el uso de las TIC por parte del gobierno que son usados para optimizar los servicios e información ofrecidos al ciudadano, desarrollar la eficacia y eficiencia en el sector público e aumentar paulatinamente la transparencia del sector público y la cooperación ciudadana, es una realidad para el mundo de hoy la jerarquía que tiene la ciencia y la tecnología en el progreso de las sociedades; Por su parte la UNDPEPA (2002) aludió que en técnicas frecuentes, el gobierno electrónico añade el uso de las TIC para proveer la administración diaria del gobierno, es decir ayuda al trabajo diario de mejoramiento del país. Del mismo sentido y de forma concreta OCDE (1998) definió al Gobierno electrónico como la concentración de tecnología fundadas en la web para acciones productivas en el seno de

las administraciones públicas. Otros autores como Esteves (2005) sustentó, que el gobierno electrónico es un fenómeno respectivamente nuevo, no ha sido rotundamente definido dado que se halla aún en sus estadios iniciales a nivel de desarrollo. Por otro lado, la opinión de Okot-Uma (2002) expresó que el gobierno electrónico se mete en el huracán de nuevos prototipos gerenciales como el empoderamiento, acomodando funciones y compromisos hacia las personas, las poblaciones y las ordenaciones de la sociedad civil con las capacidad necesaria en cuanto la acción de investigar y conocer, se añade un dato más, la meta del Gobierno electrónico, es entonces establecer los escenarios para el empoderamiento de los habitantes, las población y la sociedad civil, a través de disposiciones como la participación activa en la sociedad de la información, instauración de la construcción para la sociedad de la información y respaldar el afianzamiento de una ciudadanía e identidad cultural apoyada en el uso de las TIC.

En referencia a la investigación tenemos teorías que definen la variable, es imprescindible mencionar la importancia que tienen los procesos administrativos por ello Bernal (2013) indicó los procesos administrativos tienen como inicio la teoría de la administración general de Henry Fayol siendo consecutivamente reforzada en un enfoque neoclásico donde se explicó que alcanza el conocimiento, los instrumentos y las metodologías del hacer administrativo, haciendo énfasis en los procesos de planeación, organización, dirección y control. De esta misma manera Vargas (2010) explicó la fuerza de los procesos administrativos en los sistemas constitucionales y legales que tiene sus indicaciones, estos procesos pasan por la administración y mejora de métodos reguladores. Siguiendo con el enfoque teórico tenemos la teoría clásica donde Henry Fayol (1916) se entraba en concretar la organización para garantizar la eficiencia de todas las partes envueltas, sean órganos o personas, tenía como idea que la labor administrativa no debía ser una carga para los puestos más altos si no una tarea colaborada en toda la organización, se divide en seis actividades administrativas y estas eran técnica, la que se encargaba de la producción; actividad administrativa, la que estaría encargada de las funciones de dirección; actividad comercial, encargada de adquisiciones y comercializaciones; actividad contable, la que se encargaba del aspecto económico, es decir la administración del capital; actividad de seguridad, se encargaba de la seguridad de los trabajadores y los patrimonios de la empresa; es un enfoque que busca el aprovechamiento máximo de todas las áreas que se crean catorce principios de administración; 1) División del trabajo, 2) Autoridad y responsabilidad, 3) Disciplina, 4) Unidad de mando, 5) Unidad de dirección, 6) Subordinación de los intereses individuales

a los generales, 7) Remuneración del personal, 8) Centralización, 9) Cadena escalar, 10) Orden, 11) Equidad, 12) Estabilidad del personal, 13) Iniciativa 14) Espíritu de equipo.

Como segunda teoría de procesos administrativos tenemos a la que proviene de la teoría científica de la administración, que nos da un enfoque más moderno y enfocado en la productividad, se pone un énfasis en las tareas y el enfoque organizacional, se utilizan metodologías científicas como la vigilancia y cálculo para conseguir una mayor eficiencia. Según Louffat (2012) nos explicó que se debe integrar o sistematizar las tareas de la administración, para ello se ¿han establecido cuatro partes dedicadas a los procesos administrativos: a) planeación b) organización c) dirección d) control. Así también Díaz (2003) señaló que el proceso administrativo se concreta de una obtención de fases o etapas a través de las cuales conlleva a la práctica administrativas, en la actualidad es dividida en cuatro fases: a) planeación b) organización c) dirección d) control, siendo estas las más aceptadas de manera universal. El estado peruano ha adoptado la política nacional de modernización de la gestión pública al 2021 como parte importante de las acciones y esfuerzos por llegar a optimizar la gestión pública en el Perú, lamentablemente no se está llevando una buena orientación estratégica por lo cual se está desarrollando de una manera aislada y desarticulada.

La importancia de los procesos administrativos según Louffat (2014) sustentó que es un flujo perenne e interconectado de las cuatro fases de la administración desarrollándose para lograr un objetivo en común siendo este el aprovechamiento del capital humano, técnico, material y de otro tipo, con los que tiene la institución para poder lograr la efectividad para los beneficiarios y la población. Así también Bustos (2003) indicó que es importante los procesos administrativos porque son la aglomeración de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se consuma la administración, las mismas que se relacionan y establecen un proceso completo; en este orden de ideas, es importante mencionar las dimensiones de la variable procesos administrativos, en primer lugar, Según Chiavenato (2012) son: a) planeación b) organización c) dirección d) control; siendo estas 4 las que mejor explican el proceso.

En referencia a la dimensión planeación tenemos a Koontz (2004) declaró que tener tareas, metas, objetivos claros y realizar las acciones pertinentes a través de los procedimientos organizados a fin de obtener los resultados deseados, para obtener estos resultados se requiere tomar decisiones a través de programas, los cuales van desde los beneficios y intenciones habituales hasta las operaciones minúsculas en el mismo sentido

según Chiavenato (1998) explicó que la planificación se convierte en un elemento importante como función de gestionar, el mismo que permite fijar cuáles son los objetivos a alcanzar, se determina qué hacer las metas que se desea alcanzar, de qué forma se va obtener, como se podrá realizar, cuando y en qué momento. En esa línea de pensamientos tenemos a Contreras (2006) quien ostentó que, primero se debe tener claro con establecer los objetivos y metas, a su vez estos deben tener potestades jerárquicas en quienes se deben reforzar los lazos de dirección; en segundo lugar, se deben desglosar los objetivos desde los totales hasta los de rutina de este la planificación, existe la relación estratégica a largo, corto y mediano, como también los planes y actividades permanentes y cotidianas.

En referencia a la dimensión organización Según las apreciaciones de Robbins y Coulter (2005) señalaron que existe una orden organizacional la misma que se distribuye agrupando actividades, derivando actividades, que pueden ser mediante las acciones, diseños, métodos y tareas, toda organización se ampara en el desarrollo cambio o mejora de dicha estructura. Por su parte Contreras (2006) definió a la organización como el proceso administrativo, que para llegar alcanzar las metas se debe tener una adecuada planeación y ejecutarse con la finalidad de que los individuos puedan trabajar competentemente, las funciones deben unirse de forma conveniente y de manera sensata, y el gobernante o jefe debe compartir con la finalidad de generar un clima de armonía y evitar la colisión y desconciertos; expresa también que la estructura debe contar con actividades claras y específicas para llegar a obtener los objetivos planeados; ello también se conoce como especialización, departamentalización, cargos y tareas respectivamente. Se da en los siguientes niveles: tareas y operaciones, global y de tareas y operaciones; siguiendo en referencia a la dimensión dirección Por su parte Chiavenato (2002) indicó el criterio que la dirección se encuentra enmarcada mediante procesos, los mismos que permiten orientar las labores de los individuos de la organización mediante una orientación apropiada, la función administrativa se basa entre la relación que existe entre el jefe con sus subalternos, a través de la planificación y organización, serán eficaces si existe una adecuada orientación contando con el apoyo de los individuos a través de comunicación, liderazgo y motivación. Por su parte Contreras (2006), manifiesto que la dirección establece ciertas complicaciones mediante empleos administrativas, debido a que se debe implicar. Orientar, asistir para poder elaborar, mensaje, motivar entre otros

procesos donde los jefes pretenden influir a sus subalternos con el fin de conseguir las metas que se propone la organización.

Al igual que las demás funciones de la administración la dirección puede ser estratégica, táctica u operacional, como última dimensión de procesos administrativos está el control. Por su parte Robbins y Coulter (2005) sostuvieron que el control es el proceso que se encarga de inspeccionar las tareas y funciones, la misma que avala según las acciones previstas y enmienda cualquier declinación significativa”. Asimismo, tenemos a Contreras (2006) quien indicó que el control puede acreditarse a través de diversas definiciones en la administración, que permite tener una competencia restringente, instantáneo y dentro de sus afirmaciones indicó que el control tiene cuatro fases que son bien definidas como implantar patrones o criterios, observar el desempeño, contrastar el desempeño con el estándar y la acción correctiva.

Siguiendo con el marco teórico tenemos definiciones que ayudan a entender más sobre la variable en discusión nos encontramos con la definición de Chiavenato (2014) puntualizó a la administración como, la condición de gobernar las instituciones o parte de ellas. Es un proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los patrimonios corporativos para lograr fijar las metas con eficiencia y eficacia. Mientras que para Thompson y Antezana (2006) definieron a los procesos de la administración como la actividad principal que define un contraste en el grado que las organizaciones ayudan a los individuos que afligen. El triunfo que puede tener la organización al conseguir sus metas y también al compensar sus deberes sociales depende en gran parte de las cabezas de cada institución. Si los encargados efectúan apropiadamente sus deberes, es factible que la institución llegue a cumplir sus metas, por ende, se puede entender que el cometido gerencial se calcula según al grado en que los líderes desempeñen la sucesión de los procesos administrativos, consiguiendo una estructura institucional que sea diferente de otras instituciones. Del mismo modo Aranda (2009) reveló que los procesos administrativos es la orientación razonada de las operaciones de un establecimiento cuyo deber primario es la interpretación de las metas presentados y convertirlos en acción por intermedio de sus ocupaciones básicas, para alcanzar las metas de convenio a la contexto de cada institución, Mientras que Melnick y Pereira (2006) mostraron que el proceso administrativo aglomera muchas acciones, trasposos y disposiciones acogidas para obtener las metas propuestas en la planificación, las cuales se ven reflejadas en las consecuencias, sin embargo Beltrán (2008) mostró que es el logro de metas a través de

varias acciones y decisiones acogidas. Esta percepción está muy ligada a la adquisición de logros y no debe pensar como un vinculado de acciones o actividades, por otro lado James (2004) mantuvo que la dirección de una institución que se ejercita durante el tiempo de actividad y el mismo percibe la ganancia y mutación de bienes, su traspaso o uso para la obtención de fines que persigue la empresa, en otra medida se puede indicar que la gestión administrativa es reorganizar todos los recursos disponibles para adquirir determinadas metas.

En este trabajo de investigación, se constituye un aporte teórico, debido a que incrementara el conocimiento sobre los procesos administrativos y el gobierno electrónico, comprometiendo a la gerencia de las instituciones, en participar en la implementación de un gobierno electrónico en nuestro país; además, el estudio es importante porque buscara entender el impacto del gobierno electrónico en el Centro de Salud el progreso con una cantidad de 56735 beneficiarios.

En el presente trabajo de estudio se utilizará como herramienta de recojo de información el cuestionario para analizar datos de campo y se apoyará con libros, artículos científicos, revistas, publicaciones y documentos relacionados con las variables de estudio, contribuyendo a definir conceptos. Esta investigación es beneficiosa porque llevara relación con una línea de investigación que es reforma y modernización del estado. También ayudará a levantar información fundamental para las personas que toman decisiones y para la comunidad académica.

Los resultados de esta investigación contribuirán a mejorar y a resolver los problemas, de procesos administrativos y de gobierno electrónico en el Centro de Salud; mejorando estos procesos, ya que cada vez más la población va en aumento, proporcionando a la población una atención que dé respuesta a las necesidades de los pacientes de forma organizada y transparente.

Para el presente estudio se ha planteado un problema general: ¿Qué relación existe entre el Gobierno electrónico y los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, 2019? Así mismo se tiene cuatro problemas específicos: a) ¿Qué relación existe entre la dimensión planificación de los procesos administrativos y el gobierno electrónico del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, 2019? b) ¿Qué relación existe entre la dimensión organización de los procesos administrativos y el gobierno electrónico del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, 2019? c) ¿Qué

relación existe entre la dimensión dirección de los procesos administrativos y el gobierno electrónico del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, 2019? d) ¿Qué relación existe entre la dimensión el control de los procesos administrativos y el gobierno electrónico del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, 2019?

Para este estudio se ha trazado una hipótesis general: El gobierno electrónico se relaciona con los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, 2019. Así mismo tenemos cuatro hipótesis específicas: a) ¿La dimensión planificación de los procesos administrativos se relaciona con el gobierno electrónico del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, 2019? b) ¿La dimensión organización de los procesos administrativos se relaciona con el gobierno electrónico del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, 2019? c) ¿La dimensión dirección de los procesos administrativos se relaciona con el gobierno electrónico del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, 2019? d) ¿La dimensión el control de los procesos administrativos se relaciona con el gobierno electrónico del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, 2019?

Para esta investigación se ha planteado un objetivo general: Determinar la relación que existe entre el Gobierno electrónico y los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, 2019. Del mismo modo también se planteó cuatro objetivos específicos: a) Determinar la relación que existe entre la dimensión planificación de los procesos administrativos y el gobierno electrónico del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, 2019 b) Determinar la relación que existe entre la dimensión organización de los procesos administrativos y el gobierno electrónico del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, 2019 c) Determinar la relación que existe entre la dimensión dirección de los procesos administrativos y el gobierno electrónico del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, 2019 d) Determinar la relación que existe entre la dimensión el control de los procesos administrativos y el gobierno electrónico del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, 2019.

II. Método

2.1 Tipo de estudio y diseño de investigación

Para el tipo de estudio y el diseño de investigación de esta tesis tenemos que conocer diferentes conceptos que permitirán entender su desarrollo, análisis y posterior comprensión, según Ferreres, V y Gonzales, Á (2006) explicaron que el positivismo mantiene todo conocimiento científico basado en la experiencia de los sentidos y sólo puede avanzarse usando los pasos del método científico mediante la observación y el experimento.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), igualaron a la necesidad de medir y apreciar el impacto del problema de exploración, se esboza un problema de estudio limitado y preciso, se piensa lo que se ha estado investigando primariamente y es desde ese punto de inicio donde se edifica el marco teórico, la hipótesis de trabajo y se aprueban las mismas hipótesis mediante el uso de diseños de investigación, las hipótesis son hechas antes de recoger y estudiar los datos, las cuales se fundan en el cálculo es decir se calculan las variables o conceptos, los resultados se muestran mediante números y se deben analizar mediante métodos estadísticos, y su interpretación constituye una ilustración de cómo los resultados encajan en la noción existente, la investigación debe ser lo más objetiva, ya que siguen un modelo predecible y estructurado, generalizándose los resultados encontrados en la muestra.

Dado el problema planteado en la presente investigación, a este estudio le pertenece realizar una investigación de tipo básica. Tenemos a, Landeau (2007) donde nos señaló que la investigación básica tiene como prioridad darse a cabo con el propósito de mejorar y maximizar el conocimiento, sin un fin de práctica inmediata podemos decir que busca desenrollar una teoría a partir de las memorias de otras publicaciones u otros principios. Su propósito está encuadrado en conseguir un agregado teórico. Está dirigido a describir el problema y obtener una solución que admita conceder una validez general.

El diseño utilizado fue no experimental de corte transeccional o transversal correlacional. Los trabajos de investigación como este es decir no experimentales son las investigaciones en donde no existe manejo de las variables en su análisis, Gómez (2013) ostentó que los esquemas no experimentales se desarrollan con muestras grandes utilizando variables una o más variables.

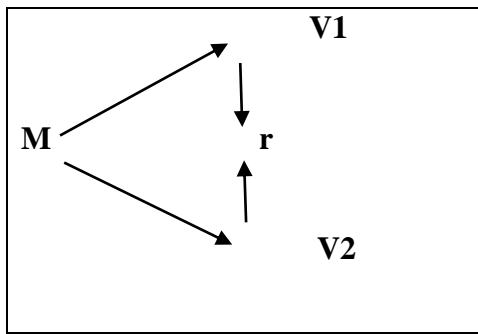


Figura 1: diseño de investigación

Dónde:

M: muestra

V1: variable 1

V2: variable 2

r: representa la relación entre V1 y V2

2.2 Variables, Operacionalización

Margetts (2016) alegó que el gobierno electrónico es el sistema de uso de la amplia variedad de TIC en la gestión de las organizaciones y en las personas en su día a día, el uso de los portales web como herramienta de control de los procesos de gestión que lleva al cumplimiento de los objetivos con transparencia y eficacia a través del uso de sistemas virtuales como componentes claves para optimizar la prestación de servicios y reducción de brechas sociales, económicas y políticas.

Carrasco (2008) nos dijo que es aquella operación que admite observar y calcular la expresión práctica de las variables, por consiguiente, es la definición por clasificación o por desintegración de las variables en sus referentes prácticos, mediante un proceso de presunción, es decir, de lo más grande a lo más pequeño.

La medida de la variable Gobierno electrónico será mediante un cuestionario de 24 interrogantes el mismo que consta de cuatro dimensiones: uso de portales web, cumplimiento de objetivos, uso del sistema virtual, reducción de brechas y cuyos indicadores son: Agilidad en ventanilla informativa, Eficiencia en punto de enlace, Ventanillas transaccionales, Acercamiento con el gobierno, Participación en la toma de decisiones, Reducción de costos, Mejoramiento de servicios, Acceso a servicios públicos, Modernización de gerencia, Servicio online, Transacciones, Integración vertical para cada dimensión respectivamente.

Tabla 1

Operacionalización de la variable gobierno electrónico

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rango
Uso de portal web	Agilidad en ventanilla informativa Eficiencia en punto de enlace Ventanillas transaccionales	1 a 6		Deficiente (24 - 56)
Cumplimiento de objetivos	Acercamiento con el gobierno Participación en la toma de decisiones Reducción de costos	7 a 12	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3)	Regular (58 – 88)
Uso del sistema virtual	Mejoramiento de servicios Acceso a servicios públicos Modernización de gerencia	13 a 18	Casi nunca (2) Nunca (1)	
Reducción de brecha	Servicio online Transacciones Integración vertical	19 a 24		Bueno (89 – 120)

Siguiendo la investigación tenemos que según Aranda (2009) declara que los procesos administrativos es la trayectoria racional de las acciones de una organización cuya tarea primordial es la interpretación de las metas propuestas y convertirlas en acciones por intermedio de sus ocupaciones básicas, para lograr las metas de acuerdo a la realidad de la institución.

El cálculo de la variable procesos administrativos se dará a través de un cuestionario de 24 interrogantes la misma que consta de cuatro dimensiones: planificar, organizar, dirigir y controlar cuyos indicadores son: Objetivos, Estrategias, Misión y visión, Departamentalización, Diseño de cargos y tareas, Centralización, Motivación, Liderazgo, Comunicación, Estándares del desempeño, Evaluación del desempeño y Medición de resultados para cada dimensión respectivamente.

Tabla 2

Operacionalización de la variable procesos administrativos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rango
Planificar	Objetivos Estrategias Misión y visión	1 a 6		Deficiente (24 - 56)
Organizar	Departamentalización Diseño de cargos y tareas Centralización	7 a 12	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3)	Regular (58 – 88)
Dirigir	Motivación Liderazgo Comunicación	13 a 18	Casi nunca (2) Nunca (1)	
Controlar	Estándares de desempeño Evaluación del desempeño Medición de resultados	19 a 24		Bueno (89 – 120)

2.3 Población, muestra y muestreo

De la misma línea de ideas se tiene a Tamayo (2012) que indicó que la población es el total de un fenómeno de investigación, que encierra el total de unidades de análisis que contemplan dicho fenómeno y que debe medirse para un determinado estudio formando un conjunto N de entes que participan de una rotunda característica, y se le denomina la población por componer la totalidad del fenómeno empleado a una investigación.

Para la presente investigación la población está constituida por 108 trabajadores entre personal administrativo y asistencial del Centro de Salud El Progreso de Carabayllo; siguiendo con la investigación tenemos la muestra siendo Bernal (2010) que nos explicó que la muestra es una porción de la población de donde se recoge la información para la ejecución del estudio, y donde se elaborará el cálculo de las variables, para esta investigación se utilizó una muestra intencionada al ser una población pequeña y es decir que la muestra es igual a la población.

Siguiendo con la investigación para el muestro de esta investigación observamos que es de tipo es no aleatorio ya que se está considerando toda la población encontrada.

2.4 Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para esta investigación se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, según Hernández (2010) la recolección de datos comprende confeccionar un procedimiento detallado que lleven a juntar datos con un intento específico.

El instrumento de medición que se utilizó en la presente investigación es el cuestionario el cual de acuerdo con Meneses y Rodríguez (2015) explicaron que es un instrumento estandarizado que es utilizado para la recolección de datos durante el trabajo de campo de casos a ser investigado, empleando el tratamiento cuantitativo e incluyendo las respuestas para describir la población pertinente estadísticamente algunas relaciones entre variables de interés. El presente cuestionario consta de 48 interrogantes dividido en 24interrogantes por cada variable con una escala de Likert de 5 niveles de medición.

Ficha técnica del cuestionario que mide la variable gobierno electrónico

Nombre: Gobierno electrónico en los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, 2019

Autor: Walter Alcides Serpa Rios

Instrumento: Cuestionario

Aplicación: Individual

Población: Trabajadores del Centro de Salud El progreso de Carabayllo

Duración: 20 minutos

Objetivo:

Determinar la relación que existe entre el Gobierno electrónico y los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, 2019

Descripción:

La variable gobierno electrónico está comprendido por 24 ítems, el mismo tiene cuatro dimensiones (uso de portales web con 6 ítems, cumplimiento de objetivos con 6 ítems, uso del sistema virtual con 6 ítems y reducción de brechas con 6 ítems).

Esta Variables está organizada bajo la escala de tipo Likert de acuerdo a las siguientes categorías: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3) Casi siempre (4), Siempre (5).

Ficha técnica del instrumento que mide la variable procesos administrativos

Nombre: Gobierno electrónico en los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, 2019

Autor: Walter Alcides Serpa Rios

Instrumento: Cuestionario

Aplicación: Individual

Población: Trabajadores del Centro de Salud El progreso de Carabayllo

Duración: 20 minutos

Objetivo:

Determinar la relación que existe entre el Gobierno electrónico y los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, 2019

Descripción:

La variable procesos administrativos está comprendido por 24 ítems, el mismo tiene cuatro dimensiones: planificar con 6 ítems, organizar con 6 ítems, dirigir con 6 ítems y controlar con 6 ítems.

Esta Variables está organizada bajo la escala de tipo Likert de acuerdo a las siguientes categorías: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3) Casi siempre (4), Siempre (5).

Para Hernández (2010) nos dijo que el juicio de expertos se comprende en hacer preguntas a expertos para legalizar los aspectos de claridad, pertinencia y relevancia de las interrogantes que pertenecen a las dimensiones de las variables de estudio.

Para constituir la validez del instrumento, se apoyó en la opinión de dos expertos especializados en Metodología de la Investigación, el mismo que validó los aspectos de claridad, pertinencia y relevancia, pensando que el instrumento se encontraba apropiado y que procedía su aplicación.

Tabla 3

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Noel Alcas Zapata	Aplicable
2	Magister	Cristian Gumercindo Medina Sotelo	Aplicable
3	Doctor	Yolvi Javier Ocaña Fernandez	Aplicable

Para constituir la confiabilidad del instrumento, se realizó una encuesta piloto a 40 trabajadores del Centro de Salud El Progreso de Carabayllo, luego la respuesta del cuestionario se vació al aplicativo informático SPSS Versión 26, para luego calcular el Alfa de Cronbach tal como se muestra en la tabla x.

Según Hogan (2004) explicó que el nivel de valores para que se establezca una confiabilidad del instrumento se da de la siguiente manera:

Próximo de 0.9, significa confiabilidad elevada.

Próximo de 0.8 ó mayor se discurre confiable.

Próximo de 0.7, simboliza un nivel bajo de confiabilidad.

Menor de 0.6, significa una confiabilidad baja e inaceptable.

Tabla 4

Confiabilidad del instrumento

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº Ítems
Gobierno electrónico	,945	24
Procesos administrativos	,936	24

Fuente: elaboración propia

Como podemos observar en la tabla 4, el Alfa de cronbach para el gobierno electrónico es ,945 y para procesos administrativos es ,936 representado para ambas variables un nivel elevado confiabilidad.

2.5 Procedimientos

En relación a la presente investigación se inició con la búsqueda de un problema social y las ganas de buscar la solución de los conflictos que se daban en la institución de estudio, seguimos con la recopilación de información de antecedentes nacional e internacional enfocándonos en las variables a investigar siendo estas gobierno electrónico y procesos administrativos, siguiendo un marco teórico se abundó información teórica de diferentes autores que hablaron de las variables de investigación, nos informamos de las dimensiones de cada variable y de las definiciones, luego se buscó darle una justificación teórica, práctica metodológica y social, se planteó los problemas, las hipótesis y los objetivos de la investigación. Así mismo, se realizó la recolección de datos con la técnica de encuesta, utilizando el instrumento de medición que en este caso fue el cuestionario, por consiguiente, se aplicó las encuestas a la muestra, obteniendo resultados que otorguen las respuestas a los problemas de la siguiente investigación.

2.6 Método de análisis de los datos

Para el análisis de cada variable de estudio se utilizó el programa estadístico SPSS 26, la cual se representó en tabla los porcentajes y figuras para mostrar detallando los datos, se utilizó una estadística descriptiva

2.7 Aspectos éticos

La información escrita en esta investigación fue acopiada del grupo de investigación y se resolvieron de forma apropiada sin falsificaciones, pues esta información está fundamentada en el instrumento aplicado. La investigación contó con la autorización correspondiente del médico jefe de la institución de salud; De la misma forma, se mantuvo el anonimato de las personas encuestadas, el respeto, consideración y no hubo prejuizgamiento.

III. Resultados

3.1 Descripción de resultados

Gobierno electrónico

Tabla 5

Niveles del gobierno electrónico

Niveles	Frecuencias	Porcentajes
Deficiente	1	,9
Regular	26	24,1
Bueno	81	75,0
Total	108	100,0

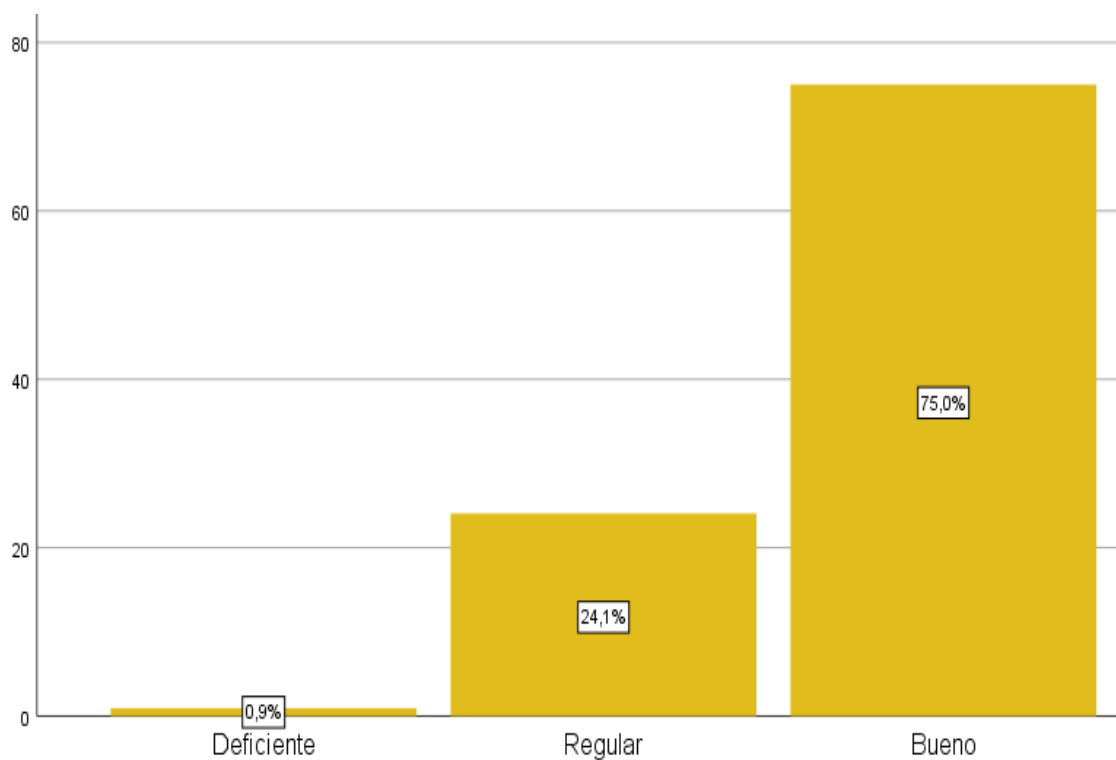


Figura 2. Niveles del gobierno electrónico

En la tabla 5 y figura 2, se muestran los niveles del gobierno electrónico. Se evidencia que esta variable está en el nivel bueno y representa el 75,0% según las percepciones de los usuarios.

Dimensiones del gobierno electrónico

Tabla 6

Niveles de las dimensiones del gobierno electrónico

Nivel	Uso del portal web		Cumplimiento de objetivos		Uso del sistema virtual		Reducción de brecha	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	2	1,9	1	,9	1	,9	3	2,8
Regular	27	25,0	32	29,6	26	24,1	35	32,4
Bueno	79	73,1	75	69,4	81	75,0	70	64,8
Total	108	100,0	108	100,0	108	100,0	108	100,0

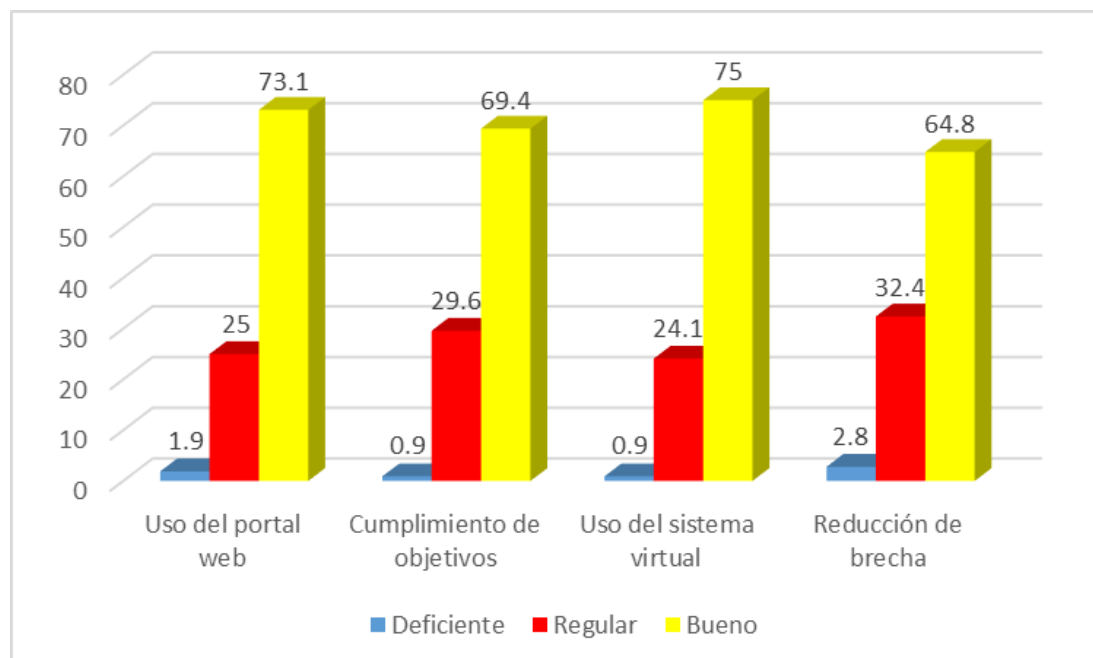


Figura 3. Niveles de las dimensiones del gobierno electrónico

En la tabla 6 y figura 3, se muestran los niveles de las dimensiones del gobierno electrónico. Se puede observar que, la dimensión uso del portal web está en el nivel bueno con el 73,1% de las percepciones de los usuarios. Asimismo, la dimensión cumplimiento de objetivos se ubica en el nivel bueno y representa el 69,4%. También el uso del sistema virtual está en el nivel bueno con el 75,0% y finalmente, la dimensión reducción de brecha se encuentra en el nivel bueno con el 64,8% de las percepciones de los usuarios.

Tabla 7

Niveles de los procesos administrativos

Niveles	Frecuencias	Porcentajes
Deficiente	1	,9
Regular	26	24,1
Bueno	81	75,0
Total	108	100,0

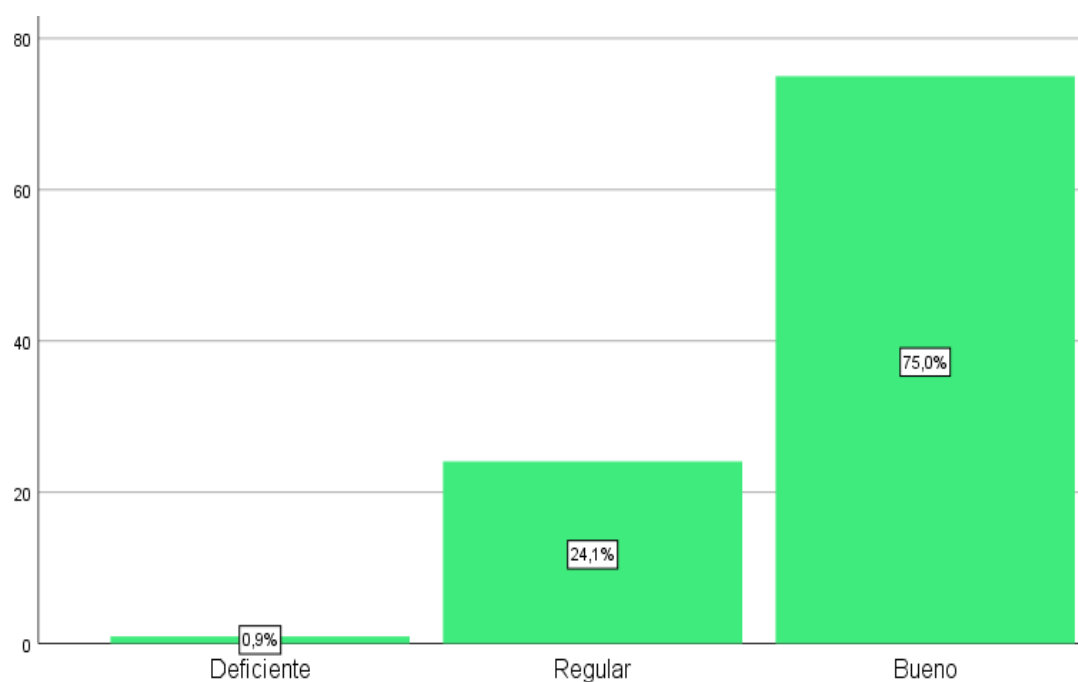


Figura 4. Niveles de los procesos administrativos

En la tabla 7 y figura 4, se muestran los niveles de los procesos administrativos. Se observa, además, que esta variable está en el nivel bueno y representa el 75,0% según las percepciones de los usuarios.

Tabla 8

Niveles de las dimensiones de los procesos administrativos

Nivel	Planificación		Organización		Dirección		Control	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	4	3,7	2	1,9	3	2,8	2	1,9
Regular	26	24,1	30	27,8	30	27,8	23	21,3
Bueno	78	72,2	76	70,4	75	69,4	83	76,9
Total	108	100,0	108	100,0	108	100,0	108	100,0

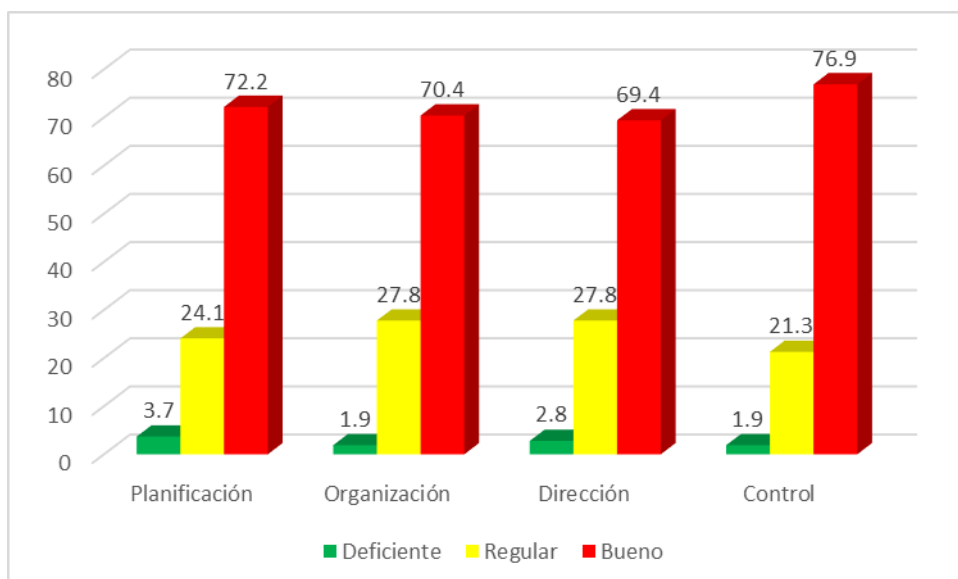


Figura 5. Niveles de las dimensiones de los procesos administrativos

En la tabla 8 y figura 5, se muestran los niveles de las dimensiones de los procesos administrativos. Se observa que, la dimensión planificación está en el nivel bueno con el 72,2% de las percepciones de los usuarios. Asimismo, la dimensión organización se ubica en el nivel bueno y representa el 70,4%. También la dimensión dirección, está en el nivel bueno con el 69,4% y finalmente, la dimensión control se encuentra en el nivel bueno con el 76,9% de las percepciones de los usuarios.

3.2 Prueba de hipótesis

3.2.1 Prueba de ajuste de los modelos

H_0 : Los procesos administrativos no dependen del gobierno electrónico.

H_1 : Los procesos administrativos dependen del gobierno electrónico

H_0 : La planificación no depende del gobierno electrónico.

H_1 : La planificación depende del gobierno electrónico

H_0 : La organización no depende del gobierno electrónico.

H_1 : La organización depende del gobierno electrónico

H_0 : La organización no depende del gobierno electrónico.

H_1 : La organización depende del gobierno electrónico

H_0 : La dirección no depende del gobierno electrónico.

H_1 : La dirección depende del gobierno electrónico

H₀: El control no depende del gobierno electrónico.

H₁: El control depende del gobierno electrónico

Regla de decisión:

Si $p_valor < 0,05$, rechazar H₀

Si $p_valor \geq 0,05$, aceptar H₀

Tabla 9

Información de ajustes de los modelos

Variables/dimensiones	Modelo	Logaritmo de verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Gobierno electrónico y procesos administrativos	Sólo interceptación	41,868			
	Final	10,405	31,462	2	,000
Gobierno electrónico y planificación	Sólo interceptación	47,550			
	Final	12,428	35,122	2	,000
Gobierno electrónico y organización	Sólo interceptación	49,763			
	Final	9,995	39,768	2	,000
Gobierno electrónico y dirección	Sólo interceptación	40,047			
	Final	11,822	28,225	2	,000
Gobierno electrónico y control	Sólo interceptación	48,284			
	Final	10,319	37,965	2	,000

Función de enlace:

Logit.

La tabla 9, muestra los resultados de las pruebas de ajuste de los modelos. Se evidencia que, entre el gobierno electrónico y los procesos administrativos, la sig. = 0,000 < 0,05, el estadístico Chi-cuadrado = 31,462; gl = 2. Esto permite concluir que los procesos administrativos dependen del gobierno electrónico. Asimismo, entre el gobierno

electrónico y la planificación, se observa que la sig. = 0,000 < 0,05, el estadístico Chi-cuadrado = 35,122; gl = 2. Con lo cual, se demuestra que la planificación depende del gobierno electrónico. También, entre el gobierno electrónico y la organización, la sig. = 0,000 < 0,05, el estadístico Chi-cuadrado = 39,768; gl = 2. Lo que demuestra, que la organización depende del gobierno electrónico. Por otra parte, entre el gobierno electrónico y la dirección, la sig. = 0,000 < 0,05, el estadístico Chi-cuadrado = 28,225; gl = 2. Esto demuestra que la dirección depende del gobierno electrónico. Finalmente, entre el gobierno electrónico y control, la sig. = 0,000 < 0,05, el estadístico Chi-cuadrado = 37,965; gl = 2. Por lo tanto, se concluyó que, el control depende del gobierno electrónico.

Prueba de bondad de ajuste de los modelos

- H₀: El gobierno electrónico y los procesos administrativos se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.
- H₁: El gobierno electrónico y los procesos administrativos no se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.
- H₀: El gobierno electrónico y la planificación se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.
- H₁: El gobierno electrónico y la planificación no se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.
- H₀: El gobierno electrónico y la organización se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.
- H₁: El gobierno electrónico y la organización no se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.
- H₀: El gobierno electrónico y la dirección se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.
- H₁: El gobierno electrónico y la dirección no se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.
- H₀: El gobierno electrónico y el control se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.
- H₁: El gobierno electrónico y el control se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.

Tabla 10

Prueba de bondad de ajuste entre el gobierno electrónico y procesos administrativos

Variables/dimensiones		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Gobierno electrónico y procesos administrativos	Pearson	,544	2	,762
	Desvianza	,897	2	,639
Gobierno electrónico y planificación	Pearson	,390	2	,823
	Desvianza	,346	2	,841
Gobierno electrónico y organización	Pearson	,209	2	,901
	Desvianza	,375	2	,829
Gobierno electrónico y dirección	Pearson	,820	2	,664
	Desvianza	1,347	2	,510
Gobierno electrónico y control	Pearson	,292	2	,864
	Desvianza	,532	2	,767

Función de enlace: Logit.

La tabla 10, muestra los resultados de la prueba de bondad de ajuste de los modelos. Se observa, además, que entre gobierno electrónico y los procesos administrativos, la sig. = ,762 > 0,05, el estadístico Chi-cuadrado = , 544, gl = 2. Esto prueba que el gobierno electrónico y los procesos administrativos se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. También, entre el gobierno electrónico y planificación, la sig. = ,823 > 0,05, el estadístico Chi-cuadrado =,390, gl = 2. Lo cual demuestra que, el gobierno electrónico y la planificación se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. Asimismo, entre el gobierno electrónico y organización, la sig. = ,901 > 0,05, el estadístico Chi-cuadrado =, 209, gl = 2. Esto prueba que, el gobierno electrónico y la organización se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. Por otra parte, entre el gobierno electrónico y dirección, la sig. = ,664 > 0,05, el estadístico Chi-cuadrado =, 820, gl = 2. Lo cual prueba que el gobierno electrónico y la dirección se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. Finalmente, entre el gobierno electrónico y control, se tiene que la sig. = ,864 > 0,05, el estadístico Chi-cuadrado =, 292, gl = 2. Lo cual evidencia que el gobierno electrónico y el control se ajustan al modelo de regresión logística ordinal.

Tabla 11

Prueba Pseudo R cuadrado

Variables/dimensiones	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Gobierno electrónico y procesos administrativos	,253	,361	,242
Gobierno electrónico y planificación	,278	,369	,232
Gobierno electrónico y organización	,308	,415	,272
Gobierno electrónico y dirección	,230	,304	,184
Gobierno electrónico y control	,296	,422	,290

En la tabla 11, se muestra los resultados de la prueba pseudo R cuadrado. Se observa que según el coeficiente de Nagelkerke, el 36,1% de la variabilidad de los procesos administrativos depende del gobierno electrónico. Asimismo, dependen del gobierno electrónico las variabilidades del: 36,9% de la planificación, 41,5% de la organización, 30,4% de la dirección y el 42,2% del control.

Estimaciones de parámetros

Tabla 12

Coefficientes entre el gobierno electrónico y los procesos administrativos

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.
Umbral	[Administrativos3 = 1]	-6,286	1,112	31,963	1	,000
	[Administrativos3 = 2]	-2,082	,354	34,612	1	,000
Ubicación	[Electrónico3=1]	-4,184	2,487	2,830	1	,093
	[Electrónico3=2]	-2,748	,543	25,655	1	,000
	[Electrónico3=3]	0 ^a	.	.	0	.

La tabla 12, se muestra los resultados de la prueba de estimación de parámetros entre el gobierno electrónico y los procesos administrativos. Se tiene, que el nivel regular (Wald = 25,655; sig. = 0,000 < 0,05) del gobierno electrónico, es predictor del nivel regular (Wald = 34,612; sig. = 0,000 < 0,05) de los procesos administrativos. Esto significa además que el gobierno electrónico es protector: Es decir, el gobierno electrónico regular, predice la probabilidad de que los procesos administrativos sean regulares.

Tabla 13

Coeficientes entre el gobierno electrónico y la planificación

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.
Umbral	[Planificar3 = 1]	-4,905	,700	49,131	1	,000
	[Planificar3 = 2]	-1,845	,324	32,516	1	,000
Ubicación	[Electrónico3=1]	-23,701	,000	.	1	.
	[Electrónico3=2]	-2,606	,524	24,767	1	,000
	[Electrónico3=3]	0 ^a	.	.	0	.

La tabla 13, se muestra los resultados de la prueba de estimación de parámetros entre el gobierno electrónico y la planificación. Se tiene, que el nivel regular (Wald = 24,767; sig. = 0,000 < 0,05) del gobierno electrónico, es predictor del nivel regular (Wald = 32,516; sig. = 0,000 < 0,05) de la planificación. Esto significa además que el gobierno electrónico es protector: Es decir, el gobierno electrónico regular, predice la probabilidad de que la planificación también sea regular.

Tabla 14

Coefficientes entre el gobierno electrónico y la organización

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.
Umbral	[Organización3 = 1]	-6,177	1,084	32,505	1	,000
	[Organización3 = 2]	-1,752	,313	31,319	1	,000
Ubicación	[Electrónico3=1]	-25,512	,000	.	1	.
	[Electrónico3=2]	-2,774	,541	26,339	1	,000
	[Electrónico3=3]	0 ^a	.	.	0	.

La tabla 14, se muestra los resultados de la prueba de estimación de parámetros entre el gobierno electrónico y la organización. Se tiene, que el nivel regular (Wald = 26,339; sig. = 0,000 < 0,05) del gobierno electrónico, es predictor del nivel regular (Wald = 31,319; sig. = 0,000 < 0,05) de la organización. Esto significa además que el gobierno electrónico es protector: Es decir, el gobierno electrónico regular, predice la probabilidad de que la organización también sea regular.

Tabla 15

Coefficientes entre el gobierno electrónico y la dirección

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.
Umbral	[Dirección3 = 1]	-4,994	,781	40,861	1	,000
	[Dirección3 = 2]	-1,490	,287	27,017	1	,000
Ubicación n	[Electrónico3=1]	-23,468	,000	.	1	.
	[Electrónico3=2]	-2,189	,499	19,213	1	,000
	[Electrónico3=3]	0 ^a	.	.	0	.

La tabla 15, se muestra los resultados de la prueba de estimación de parámetros entre el gobierno electrónico y la dirección. Se tiene, que el nivel regular (Wald = 19,213; sig. = 0,000 < 0,05) del gobierno electrónico, es predictor del nivel regular (Wald = 27,017; sig. = 0,000 < 0,05) de la dirección. Esto significa además que el gobierno electrónico es protector: Es decir, el gobierno electrónico regular, predice la probabilidad de que la dirección también sea regular.

Tabla 16

Coeficientes entre el gobierno electrónico y el control

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.
Umbral	[Control3 = 1]	-5,816	,853	46,528	1	,000
	[Control3 = 2]	-2,361	,396	35,573	1	,000
Ubicación	[Electrónico3=1]	16,257	,000	.	1	.
	[Electrónico3=2]	-3,203	,579	30,573	1	,000
	[Electrónico3=3]	0 ^a	.	.	0	.

La tabla 16, se muestra los resultados de la prueba de estimación de parámetros entre el gobierno electrónico y el control. Se tiene, que el nivel regular (Wald = 30,573; sig. = 0,000 < 0,05) del gobierno electrónico, es predictor del nivel regular (Wald = 35,573; sig. = 0,000 < 0,05) del control. Esto significa además que el gobierno electrónico es protector: Es decir, el gobierno electrónico regular, predice la probabilidad de que el control también sea regular.

IV. Discusión

El objetivo de este estudio fue Determinar la relación que existe entre el Gobierno electrónico y los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, 2019.

Sobre el objetivo general los resultados descriptivos indican que el gobierno electrónico se encuentra en el nivel bueno y representa el 75,0% según las percepciones de los usuarios. Asimismo, los procedimientos administrativos están en el nivel bueno con el 75,0%. Por otra parte, los resultados inferenciales indican en primer lugar que, en la prueba de ajuste de la sig. = 0,000 < 0,05, el estadístico Chi-cuadrado = 31,462; gl = 2. Esto permite concluir que los procesos administrativos dependen del gobierno electrónico. En segundo lugar, la prueba de ajuste de los modelos indica que la sig. = 762 > 0,05, el estadístico Chi-cuadrado =, 544, gl = 2, lo cual prueba que el gobierno electrónico y los procesos administrativos se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. En tercer lugar, la prueba pseudo R cuadrado evidencia que el 36,1% de la variabilidad de los procesos administrativos depende del gobierno electrónico. En cuarto lugar, la prueba de estimación de parámetros, indica que el gobierno electrónico regular, predice la probabilidad de que los procesos administrativos sean regulares (Wald = 25,655; sig. = 0,000 < 0,05) y (Wald = 34,612; sig. = 0,000 < 0,05). Por lo tanto, se concluyó que el gobierno electrónico influye en los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, 2019.

Sobre las investigaciones son resultados similares a este estudio e tiene a Soto (2017) quien concluyó que, las tecnologías informáticas y de comunicaciones adoptadas por la gestión pública son usadas para optimar la gestión de los servicios que proporcionan al ciudadano ya que otorgan mayor eficacia y eficiencia mejorando los niveles de transparencia en los procesos administrativos en las entidades públicas. Asimismo, López, y García (2016) expresaron que la adopción, uso y la difusión del gobierno electrónico en las instituciones públicas es un objeto de interés en los últimos años, porque de ello se espera una modernización de los sistemas públicos para el mejor desarrollo de oportunidades, por ende, el progreso de las tecnologías en la administración pública y la integración del talento humano, se analiza la potencia del gobierno electrónico para fomentar la mejora en los procesos administrativo. También, Inzunza y López (2018) indicaron que, muchos de los elementos que determinan el uso y aceptación del gobierno electrónico son el género, la edad y el nivel pedagógico, mientras que las

causas que ayudan a la utilización de plataformas virtuales son en muchos casos la obligación y necesidad de efectuar algún trámite documentario, también concluyeron que la facilidad de utilizar las TIC son la agilización de procesos y la eficacia confirmada del trámite documentario a realizar siendo determinadas por el uso de plataformas virtuales lo que ayuda a impulsar nuevas iniciativas de gobierno electrónico.

Otros hallazgos, como el de Nicolae (2018) concluyó que el perfeccionamiento del gobierno electrónico en las entidades estatales debe estar a cargo de los municipios locales, ya que son los que se encuentran más próximos a la población. Asimismo, Orozco, Alcalde, Navarro, y Lozano (2016) señalaron que, la ausencia de un eficiente proceso administrativo en los centros de salud genera como consecuencia problemas de desorientación por parte de los pacientes que no saben el procedimiento correcto para su atención, también explicaron que una adecuada planeación para dar la orientación correcta mejorara el tiempo de atención. También Pan Suk Kim, y Choong-Sik Chung (2016) señalaron que, el componente central de las agendas de transformación de varios países en cuanto la visión y estrategias de gobiernos electrónicos es tomar como clientes a los ciudadanos ayudando a solucionar las necesidades y problemas de los ciudadanos al mismo tiempo también sostuvo que el gobierno electrónico expectante se está desplegando con miras en servicios consolidados y óptimos, establecidos en los proyectos promovidos por el gobierno hasta ahora, las estrategias del gobierno electrónico se tomarán en cuenta desde varios aspectos, en específico desde las estrategias para los servicios del e-gobierno, la cooperación ciudadana electrónica y una infraestructura fortalecida para el gobierno electrónico. Asimismo, Guedéz (2018) sostuvieron que, el uso de gobierno electrónico en las instituciones públicas puede contribuir a fomentar redes inter organizacionales debido a las relaciones que genera entre el estado, los usuarios, las instituciones y ciudadanos con el objetivo en común de prestar un servicio, eficiente, económico, transparente y de calidad al usuario.

En referencia al primer objetivo específico, los resultados descriptivos indican que, la dimensión planificación está en el nivel bueno con el 72,2% según las percepciones de los usuarios. Por otra parte, los resultados inferenciales indican en primer lugar, que en la prueba de ajuste entre el gobierno electrónico y la planificación, la sig. = 0,000 < 0,05, el estadístico Chi-cuadrado = 35,122; gl = 2. Con lo cual, se demuestra que la planificación depende del gobierno electrónico. En segundo lugar, la prueba de bondad de ajuste, entre el gobierno electrónico y planificación, la sig. = ,823 > 0,05, el estadístico

Chi-cuadrado = 390, $gl = 2$. Lo cual demuestra que, el gobierno electrónico y la planificación se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. En tercer lugar, la prueba pseudo R cuadrado, evidencia que el 36,9% de la variabilidad de la planificación depende del gobierno electrónico. En cuarto lugar, la prueba de estimación de parámetros, indicó que el gobierno electrónico regular, predice la probabilidad de que la planificación sea regular (Wald = 24,767; sig. = 0,000 < 0,05) y (Wald = 32,516; sig. = 0,000 < 0,05). Por lo tanto, se concluyó que el gobierno electrónico influye en la planificación del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, 2019. Estos resultados, están en el mismo orden de ideas de Herrera (2016), quien concluyó que, el uso de un tipo de gestión usando principalmente como instrumento la sistematización da mejores resultados en los objetivos al ser un aparato reformador, se plantea su uso dentro de un establecimiento público dentro del área de atención de beneficiarios, ofreciendo como consecuencias el ofrecer servicios más confiables y eficientes.

En relación al segundo objetivo específico, los resultados a nivel descriptivo indican que la dimensión organización se ubica en el nivel bueno y representa el 70,4%. En cuanto a los resultados inferenciales se tiene en primer lugar, que, en la prueba de ajuste entre el gobierno electrónico y la organización, la sig. = 0,000 < 0,05, el estadístico Chi-cuadrado = 39,768; $gl = 2$. Lo que demuestra, que la organización depende del gobierno electrónico. En segundo lugar, en la prueba de bondad de ajuste de los modelos, la sig. = ,901 > 0,05, el estadístico Chi-cuadrado = 209, $gl = 2$. Esto prueba que, el gobierno electrónico y la organización se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. En tercer lugar, la prueba pseudo R cuadrado, evidencia que el 41,5% de la variabilidad de la organización depende del gobierno electrónico. En cuarto lugar, la prueba de estimación de parámetros, indicó que el gobierno electrónico regular, predice la probabilidad de que la organización sea regular (Wald = 26,339; sig. = 0,000 < 0,05) y (Wald = 31,319; sig. = 0,000 < 0,05). Por lo tanto, se concluyó que el gobierno electrónico influye en la organización del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, 2019.

En cuanto al tercer objetivo específico, los resultados descriptivos indican que, la dimensión dirección, está en el nivel bueno con el 69,4%. Por otra parte, los resultados a nivel inferencial indicaron en primer lugar que, en la prueba de ajuste entre el gobierno electrónico y la dirección, la sig. = 0,000 < 0,05, el estadístico Chi-cuadrado = 28,225; $gl = 2$. Lo que demuestra, que la dirección depende del gobierno electrónico. En segundo lugar, en la prueba de bondad de ajuste de los modelos, la sig. = ,664 > 0,05, el estadístico

Chi-cuadrado = 820, $gl = 2$. Esto prueba que, el gobierno electrónico y la dirección se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. En tercer lugar, la prueba pseudo R cuadrado, evidencia que el 30,4% de la variabilidad de la organización depende del gobierno electrónico. En cuarto lugar, la prueba de estimación de parámetros, indicó que el gobierno electrónico regular, predice la probabilidad de que la dirección sea (Wald = 19,213; sig. = 0,000 < 0,05) y (Wald = 27,017; sig. = 0,000 < 0,05). Por lo tanto, se concluyó que el gobierno electrónico influye en la dirección del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, 2019.

En relación al cuarto objetivo específico, los resultados descriptivos indican que la dimensión control se encuentra en el nivel bueno con el 76,9% de las percepciones de los usuarios. Por otro lado, los resultados a nivel inferencial indican en primer lugar, que, en la prueba de ajuste entre el gobierno electrónico y el control, la sig. = 0,000 < 0,05, el estadístico Chi-cuadrado = 37,965; $gl = 2$. Lo que demuestra, que el control depende del gobierno electrónico. En segundo lugar, en la prueba de bondad de ajuste de los modelos, la sig. = ,8664 > 0,05, el estadístico Chi-cuadrado = 292, $gl = 2$. Esto prueba que, el gobierno electrónico y el control se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. En tercer lugar, la prueba pseudo R cuadrado, evidencia que el 42,2% de la variabilidad del control depende del gobierno electrónico. En cuarto lugar, En cuarto lugar, la prueba de estimación de parámetros, indicó que el gobierno electrónico regular, predice la probabilidad de que el control sea regular (Wald = 30,573; sig. = 0,000 < 0,05) y (Wald = 35,573; sig. = 0,000 < 0,05). Por lo tanto, se concluyó que el gobierno electrónico influye en el control del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, 2019.

V. Conclusiones

Primera:

Sobre el objetivo general los resultados descriptivos indican que el gobierno electrónico se encuentra en el nivel bueno y representa el 75,0% según las percepciones de los usuarios. Asimismo, los procedimientos administrativos están en el nivel bueno con el 75,0%. Por otra parte, los resultados inferenciales indican en primer lugar que, en la prueba de ajuste de la sig. = 0,000 < 0,05, el estadístico Chi-cuadrado = 31,462; gl = 2. Esto permite concluir que los procesos administrativos dependen del gobierno electrónico. En segundo lugar, la prueba de ajuste de los modelos indicó que la sig. = 762 > 0,05, el estadístico Chi-cuadrado = 544, gl = 2, lo cual prueba que el gobierno electrónico y los procesos administrativos se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. En tercer lugar, la prueba pseudo R cuadrado evidencia que el 36,1% de la variabilidad de los procesos administrativos depende del gobierno electrónico. En cuarto lugar, la prueba de estimación de parámetros, indicó que el gobierno electrónico regular, predice la probabilidad de que los procesos administrativos sean regulares (Wald = 25,655; sig. = 0,000 < 0,05) y (Wald = 34,612; sig. = 0,000 < 0,05). Por lo tanto, se concluyó que el gobierno electrónico influye en los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, 2019.

Segunda:

En referencia al primer objetivo específico, los resultados descriptivos indican que, la dimensión planificación está en el nivel bueno con el 72,2% según las percepciones de los usuarios. Por otra parte, los resultados inferenciales indican en primer lugar, que en la prueba de ajuste entre el gobierno electrónico y la planificación, la sig. = 0,000 < 0,05, el estadístico Chi-cuadrado = 35,122; gl = 2. Con lo cual, se demuestra que la planificación depende del gobierno electrónico. En segundo lugar, la prueba de bondad de ajuste, entre el gobierno electrónico y planificación, la sig. = ,823 > 0,05, el estadístico Chi-cuadrado = ,390, gl = 2. Lo cual demuestra que, el gobierno electrónico y la planificación se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. En tercer lugar, la prueba pseudo R cuadrado, evidencia que el 36,9% de la variabilidad de la planificación depende del gobierno electrónico. En cuarto lugar, la prueba de estimación de parámetros, indicó que el gobierno electrónico regular, predice la probabilidad de que la planificación sea regular (Wald = 24,767; sig. = 0,000 < 0,05) y (Wald = 32,516; sig. = 0,000 < 0,05). Por lo tanto,

se concluyó que el gobierno electrónico influye en la planificación del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, 2019. Estos resultados, están en el mismo orden de ideas de Herrera (2016), quien concluyó que, el uso de un tipo de gestión usando principalmente como instrumento la sistematización da mejores resultados en los objetivos al ser un aparato reformador, se plantea su uso dentro de un establecimiento público dentro del área de atención de beneficiarios, ofreciendo como consecuencias el ofrecer servicios más confiables y eficientes.

Tercera:

En relación al segundo objetivo específico, los resultados a nivel descriptivo indican que la dimensión organización se ubica en el nivel bueno y representa el 70,4%. En cuanto a los resultados inferenciales se tiene en primer lugar, que, en la prueba de ajuste entre el gobierno electrónico y la organización, la sig. = 0,000 < 0,05, el estadístico Chi-cuadrado = 39,768; gl = 2. Lo que demuestra, que la organización depende del gobierno electrónico. En segundo lugar, en la prueba de bondad de ajuste de los modelos, la sig. = ,901 > 0,05, el estadístico Chi-cuadrado = , 209, gl = 2. Esto prueba que, el gobierno electrónico y la organización se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. en tercer lugar, la prueba pseudo R cuadrado, evidencia que el 41,5% de la variabilidad de la organización depende del gobierno electrónico. En cuarto lugar, la prueba de estimación de parámetros, indicó que el gobierno electrónico regular, predice la probabilidad de que la organización sea regular (Wald = 26,339; sig. = 0,000 < 0,05) y (Wald = 31,319; sig. = 0,000 < 0,05). Por lo tanto, se concluyó que el gobierno electrónico influye en la organización del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, 2019.

Cuarta:

En cuanto al tercer objetivo específico, los resultados descriptivos indicaran que, la dimensión dirección, está en el nivel bueno con el 69,4%. Por otra parte, los resultados a nivel inferencial indicaran en primer lugar que, en la prueba de ajuste entre el gobierno electrónico y la dirección, la sig. = 0,000 < 0,05, el estadístico Chi-cuadrado = 28,225; gl = 2. Lo que demuestra, que la dirección depende del gobierno electrónico. En segundo lugar, en la prueba de bondad de ajuste de los modelos, la sig. = , 664 > 0,05, el estadístico Chi-cuadrado = , 820, gl = 2. Esto prueba que, el gobierno electrónico y la dirección se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. En tercer lugar, la prueba pseudo R cuadrado, evidencia que el 30,4% de la variabilidad de la organización depende del

gobierno electrónico. En cuarto lugar, la prueba de estimación de parámetros, indicó que el gobierno electrónico regular, predice la probabilidad de que la dirección sea (Wald = 19,213; sig. = 0,000 < 0,05) y (Wald = 27,017; sig. = 0,000 < 0,05). Por lo tanto, se concluyó que el gobierno electrónico influye en la dirección del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, 2019.

Quinta:

En relación al cuarto objetivo específico, los resultados descriptivos indican que la dimensión control se encuentra en el nivel bueno con el 76,9% de las percepciones de los usuarios. Por otro lado, los resultados a nivel inferencial indican en primer lugar, que, en la prueba de ajuste entre el gobierno electrónico y el control, la sig. = 0,000 < 0,05, el estadístico Chi-cuadrado = 37,965; gl = 2. Lo que demuestra, que el control depende del gobierno electrónico. En segundo lugar, en la prueba de bondad de ajuste de los modelos, la sig. = ,8664 > 0,05, el estadístico Chi-cuadrado =, 292, gl = 2. Esto prueba que, el gobierno electrónico y el control se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. En tercer lugar, la prueba pseudo R cuadrado, evidencia que el 42,2% de la variabilidad del control depende del gobierno electrónico. En cuarto lugar, la prueba de estimación de parámetros, indicó que el gobierno electrónico regular, predice la probabilidad de que el control sea regular (Wald = 30,573; sig. = 0,000 < 0,05) y (Wald = 35,573; sig. = 0,000 < 0,05). Por lo tanto, se concluyó que el gobierno electrónico influye en el control del Centro de Salud El Progreso – Carabayllo, 2019.

VI. Recomendaciones

Primera:

Se recomienda al gerente y director del Centro de Salud el Progreso, establecer estrategias institucionales para mejorar los procedimientos administrativos, haciendo uso del gobierno electrónico.

Segunda:

Se recomienda al gerente y director del Centro de Salud el Progreso, establecer Capacitar al personal administrativo para que se ejecuten adecuadamente, los procedimientos a nivel de planificación en relación al gobierno electrónico.

Tercera:

Se recomienda al gerente y director del Centro de Salud el Progreso, mejorar la organización en el marco de los procedimientos administrativos, para que se pueda hacer un uso más dinámico del gobierno electrónico.

Cuarta:

Se recomienda al gerente y director del Centro de Salud el Progreso, aprovechar las experiencias exitosas sobre gobierno electrónico de otras instituciones de salud en el Perú y la Región, para incorporarlas y dar un mejor servicio a los usuarios.

Quinta:

Se recomienda al gerente y director del Centro de Salud el Progreso, diseñar y aplicar mecanismos de mejora continua en el manejo de los recursos disponibles tanto en los procedimientos administrativos como en el gobierno electrónico.

Referencias

- Acosta, C. (2014). *Pautas para la modernización de la administración Pública*. Perú: Pacífico editores
- Anderson, T.B. (2009), E-government as an anti-corruption Strategy, *Information Economics and Policy*, 21, 201-210.
- Andia, W. (2013). *Manual de gestión Pública*. (3° ed.). Perú: El Saber.
- Anduiza, E., Contijoch, M. y Gallego, A. (2009), *Political Participation and the Internet, Information, Communication, and Society*, 12 (6), 869-878.
- Anechiarico, F. y Jacobs, J. B. (1996), *The pursuit of absolute integrity. How Corruption Control Makes Government Ineffective*, Chicago, USA: Editorial University of Chicago Press.
- Arendt, H. (1993), *La condición humana*, Paidós, Barcelona.
- Australian Government (2009), *Report of the Government 2.0 Taskforce, Engage: Getting on with Government 2.0*. Recuperado de <http://www.finance.gov.au/publications/gov20taskforcereport/index>
- Barber, B. (1998), Which Technology and Which Democracy?, *Democracy and Digital Media Conference*, 8-9. Recuperado de <http://web.mit.edu/m-i-t/articles/barber.html>
- Berlin, I. y Williams, B. (1994), Pluralism and Liberalism: A Reply, *Political Studies*, volumen (42), 293-305.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación. Segunda edición Pearson. Educación*. Recuperado de: http://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&hl=es
- Bonson, E., Torres, L., Royo, S. y Flores, F. (2012), Local E-government 2.0: Social Media and Corporate Transparency in Municipalities, *Government Information Quarterly*, 29, 123-132.
- Cabero, J. (2007). *Las nuevas tecnologías en la sociedad de la información*. Madrid: McGrawHill.
- Carrasco, S. (2008). *Metodología de la Investigación Científica* (220). Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Chiavenato, I. (2000). *Planificación Estratégica. Planificación - herramienta Útil para la visualización del futuro*. Sevilla, España: Alhucema.

- Chiavenato, I. (2000-2003). *Introducción a la teoría general de la administración*. Buenos Aires. Argentina: Prudentia.
- Chiavenato, D (2000-2003). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw Hill
- Chiavenato, I. (2006). *Construcción de talentos: coaching y mentoring*. Colombia: McGraw Hill.
- Chun, S. A., Shulman, S., Sandoval, R. y Hovy, E. (2010), Government 2.0. Making Connections between Citizens, Data and Government, *Information Polity: The International Journal of Government y Democracy in the Information Age*, volumen (15), 1-9.
- Cobo, J. (2009). *El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento*. México: Facultad latinoamericana de ciencias sociales.
- Cruz, C. y Zamudio , A. (2017). Municipios Y Gobierno Abierto, Mas Alla Del Gobierno Electronico. *Observatorio de Politicas, Ejecucion y Resultados de La Administracion Publica (OPERA)*, volumen (21), 55. Doi: <https://doi.org/10.18601/16578651.n21.04>
- Ferrada, J. (2011). **Los procesos administrativos en el Derecho chileno**. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, volumen (36), 251-277. ISSN 0718-6851. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-68512011000100007>.
- Finch S, James A; Freeman, R. Edward y Gilbert, D. (1996). *Administración*, Pearson Educación
- Guédez B., J. J. (2018). El gobierno electrónico y la red interorganizacional en la administración pública. Caso de análisis: Contraloría del Estado Lara. *Compendium*, 21(40), 1–7. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fuay&AN=132331735&lang=es&site=ehost-live>
- Hedstrom, P. (2005), *Dissecting the Social: Principles of Analytic Sociology*, Cambridge: Editorial Cambridge University Press.
- Hernández, R., Fernandez, C y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación, Mexico, D.F.: McGraw-Hill
- Hood, C. y Jackson, M. (1991), *Administrative Argument*, Dartmouth, Aldershot.

- Jarvis, J. (2012), *Partes públicas*, Barcelona, España: Editorial Gestion 2000.
- Jijena, R. (2018). Gobierno Electrónico, Transformación Tecnológica del Gobierno y Derecho. Recuperado de: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.33E7B343&lang=es&site=eds-live>
- Koontz, H. y weihrich, J (2004) *Administracion global: una perspectiva global* (11ª ed). Recuperado de <http://www.cosaslibres.com/search/pdf/administracion-global-koontz-12ª-edicion>.
- López-De Castro, S. y García, R. (2016). Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios Web municipales en Colombia para la promoción de la participación. *Universitas Humanistica*, 82(82), 279–304. Doi: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.uh82.cgeo>
- Lozada, C. (2011). *De burócratas a gerentes*. Estados Unidos: IDB Bokstore.
- Margetts, H. (2006). *E.government in Britain- A Decade In*. *Parliamentary affairs* 59 (2) 250-265.
- Martínez, J. (2005). *Gestión del conocimiento en la administración electrónica. Las tecnologías para interoperabilidad de la información*. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=19400>.
- Miranda, T. (2009). *Uso de las tecnologías de la información*. Mexico: McGraw Hill
- Molina J. (2013). *Un modelo de e-Gobierno para el Sector Economía basado en componentes de la Web 2.0*. Recuperado desde: <https://goo.gl/Jjo8xg>.
- Norris, P. (2001), *Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty and the Internet Worldwide*, Cambridge: Editorial Cambridge University Press.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2003), *The E-government Imperative: Main Findings*, Paris, Francia: Editorial OCDE.
- Orozco-Núñez, E., Alcalde-Rabanal, J., Navarro, J., y Lozano, R. (2016). Eficiencia de los procesos administrativos para la gestión del Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos en México. *Salud Pública de México*, 58(5), 543-552. Doi: <http://dx.doi.org/10.21149/spm.v58i5.8244>
- Pan Suk Kim, y Choong-Sik Chung. (2016). Una revisión histórica del desarrollo del gobierno electrónico en Corea del Sur. *Gestión y Política Pública*, 25(2), 627–662. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fuay&AN=120814857&lang=es&site=ehost-live>

- Patrón, P. y Gálvez, J. (2011). *El Gobierno Electrónico como instrumento hacia una moderna administración pública en el Perú en el marco de una impostergable reforma del Estado*. Recuperado de: http://www.eldial.com/nuevo/congreso_iberamericano
- Parra M. (2000). *La evaluación del desempeño y la gestión de recursos humanos*, Recuperado de <http://www.rrhmagazine.com/articulos.asp?id=28>
- Persson, A., y Goldkuhl, G. (2005). *Stage models for public e- services investigating conceptual foundations*. Recuperado de <http://www.vits.org/publikationer/dokument/492.pdf>
- Ramírez, J. J. (2019). Gobierno abierto y el valor social de la información pública. *Nóesis: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 28(56), 43–47. Recuperado de <https://doi.org/10.20983/noesis.2019.2.4>
- Torres, C. (2007). *Orientación básica de metodología de la investigación científica*. (9ª ed). Perú: Libros y publicaciones.
- Torres, C. (2009). *Proyecto de investigación científica*. Perú: Libros y publicaciones.
- Van Parijs, P. (1981), *Evolutionary Explanation in the Social Sciences*, New Jersey, USA: Editorial Rowman and Littlefield.
- Vera, M. (2014). *Sistema nacional de tesorería régimen normativo*. Perú: Pacifico SAC.
- Villagrán, J. M. (2019). Diseño e implementación de una aplicación web para la gestión automatizada de procesos administrativos en la Escuela de Educación Básica Jerusalén. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbasyAN=edsbas.D23A4E3C&lang=es&site=eds-live>
- Yrivarren, J. (2011). Gobierno electrónico: Análisis de los conceptos de tecnología, comodidad y democracia. [N.p.]: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=2223459&lang=es&site=eds-live>
- Zamora, D. J., Haro, A. E., Cárdenas, M. P., Villarroel, Á. A., y Pacheco Tigselema, I. (2017). Procesos Administrativos Y Operativos Como Fortalecimiento Del Talento Humano. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbasyAN=edsbas.48B963FA&lang=es&site=eds-live>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
Título: Gobierno electrónico en los procesos administrativos del centro de salud El Progreso – Carabayllo, 2019							
Autor: Br. Walter Alcides Serpa Ríos							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General: ¿Qué relación existe entre el Gobierno electrónico y los procesos administrativos del centro de salud El Progreso – Carabayllo, 2019? Problemas Específicos: ¿Qué relación existe entre la dimensión planificación de los procesos administrativos y el gobierno electrónico del centro de salud El Progreso – Carabayllo, 2019? ¿Qué relación existe entre la dimensión organización de los procesos administrativos y el	Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el Gobierno electrónico y los procesos administrativos del centro de salud El Progreso – Carabayllo, 2019 Objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la dimensión planificación de los procesos administrativos y el gobierno electrónico del centro de salud El Progreso – Carabayllo, 2019. Determinar la relación que existe entre la dimensión	Hipótesis general: El gobierno electrónico se relaciona con los procesos administrativos del centro de salud El Progreso – Carabayllo, 2019. Hipótesis específicas: a) ¿La dimensión planificación de los procesos administrativos se relaciona con el gobierno electrónico del centro de salud El Progreso – Carabayllo, 2019? ¿La dimensión organización de los procesos	Variable 1: gobierno electrónico				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Uso de portal web	Agilidad en ventanilla informativa	1 al 6	Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca	Deficiente (24 - 56) Regular (58 – 88) Bueno (89 – 120)
				Eficiencia en punto de enlace			
				Ventanillas transaccionales			
			Cumplimientos de objetivos	Acercamiento con el gobierno	7 al 12		
				Participación en la toma de decisiones			
				Reducción de costos			
			Uso del sistema virtual	Mejoramiento de servicios	13 al 18		
				Acceso a servicios públicos			
				Modernización de gerencia			
			Reducción de brecha	Servicio online	19 al 24		
				Transacciones			
				Integración vertical			

<p>gobierno electrónico del centro de salud El Progreso – Carabayllo, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión dirección de los procesos administrativos y el gobierno electrónico del centro de salud El Progreso – Carabayllo, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión el control de los procesos administrativos y el gobierno electrónico del centro de salud El Progreso – Carabayllo, 2019?</p>	<p>organización de los procesos administrativos y el gobierno electrónico del centro de salud El Progreso – Carabayllo, 2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión dirección de los procesos administrativos y el gobierno electrónico del centro de salud El Progreso – Carabayllo, 2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión el control de los procesos administrativos y el gobierno electrónico del centro de salud El Progreso – Carabayllo, 2019</p>	<p>administrativos se relaciona con el gobierno electrónico del centro de salud El Progreso – Carabayllo, 2019?</p> <p>¿La dimensión dirección de los procesos administrativos se relaciona con el gobierno electrónico del centro de salud El Progreso – Carabayllo, 2019?</p> <p>¿La dimensión el control de los procesos administrativos se relaciona con el gobierno electrónico del centro de salud El Progreso – Carabayllo, 2019?</p>	Variable 2: procesos administrativos						
			Dimensiones		Indicadores		Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Planificar	Objetivos		1 al 6	Siempre Casi siempre A veces Casi Nunca Nunca	Deficiente (24 - 56) Regular (58 – 88) Bueno (89 – 120)	
				Estrategias					
				Misión y visión					
			Organizar	Departamentalización		7 al 12			
				Diseño de cargos y tareas					
				Centralización					
			Dirigir	Motivación		13 al 18			
				Liderazgo					
				Comunicación					
			controlar	Estándares del desempeño		19 al 24			
				Evaluación del desempeño.					
				Medición de resultados					

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Correlacional causal</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético eductivo</p>	<p>Población: Trabajadores administrativos del centro de salud El Progreso de Carabayllo</p> <p>Tipo de muestreo: Intencionado</p> <p>Tamaño de muestra: 108</p>	<p>Variable 1: Gobierno Electrónico</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Walter Alcides Serpa Ríos Año: 2019 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Trabajadores administrativos del centro de salud El Progreso de carabayllo – 2019. Forma de Administración:</p> <p>Variable 2: Procesos Administrativos</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Walter Alcides Serpa Ríos Año: 2019 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Trabajadores administrativos del centro de salud El Progreso de carabayllo – 2019. Forma de Administración:</p>	<p>DESCRIPTIVA: Descripción de tablas y figuras.</p> <p>INFERENCIAL: Regresión logístico ordinal</p>

Anexo 2: Técnicas e Instrumentos, cuestionario de la variable Gobierno Electrónico

Introducción:

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulado:
Gobierno electrónico en los procesos administrativos en el centro de salud El Progreso –
Carabayillo, 2019.

La información es de carácter confidencial y reservado, ya que los resultados serán manejados solo para fines de la investigación.

Agradezco anticipadamente su colaboración.

Instrucciones:

A continuación, se le presenta 24 preguntas que deberá responder marcando un aspa (X) en uno de los casilleros en blanco ubicados al lado derecho, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuestas que exprese mejor su grado de acuerdo con lo que en cada frase se dice:

Información específica

Estimado colaborador, marque sólo una de las opciones:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Recuerde, no hay respuestas correctas ni incorrectas, lo importante es que usted responda con la máxima sinceridad posible.

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
DIMENSION: USO DE PORTALES WEB						
1	Permite la reducción de tiempo en determinadas actividades del establecimiento.					
2	Facilita el trámite documentario, con buena práctica del servidor y usuario.					
3	Para el usuario y el servidor es una buena opción para la agilización de trámites documentarios.					
4	Su aplicación y buena práctica depende del desarrollo digital y tecnológico de la institución.					
5	El sistema virtual permite realizar los trámites de manera eficiente y segura salvaguardando los intereses del usuario y el servidor.					
6	Las ventanillas de trámites documentarios son proyectadas a largo plazo con el fin de realizar las actividades de manera electrónica y desde un solo punto virtual.					
DIMENSION: CUMPLIMIENTOS DE OBJETIVOS						
7	Permite aumentar la calidad de servicio que se le brinda a los usuarios.					
8	Permite el desplazamiento de información educativa a los usuarios a través de plataformas virtuales.					
9	Permite informar a los usuarios sobre el estado de sus trámites documentarios.					
10	Evita desplazamiento físico a diferentes instituciones públicas.					
11	En los ciudadanos reduce costos de trámites.					
12	En los ciudadanos disminuye tiempos necesarios para completar diferentes trámites documentarios.					
DIMENSION: USO DEL SISTEMA VIRTUAL						
13	Proporciona acceso a los servicios e información transparente de la institución pública.					
14	El uso de sistemas y herramientas virtuales acelera la información reduciendo costo y tiempo en capacitación al personal responsable.					
15	El sistema virtual permite mejorar la atención en las diferentes actividades que brinde el establecimiento público.					
16	El uso del sistema permite mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos.					
17	El uso de sistemas virtuales depende de la visión que tenga el establecimiento público con respecto a la modernización de sus elementos tecnológicos.					
18	El uso de sistemas permite la privacidad, así como la transferencia de trámites documentarios.					
DIMENSION REDUCCION DE BRECHA						
19	El gobierno establece presión a mejorar la tecnología en las instituciones públicas.					
20	Los servicios en línea permiten mantener informados a la comunidad sobre hechos actualizados.					
21	Las transacciones electrónicas ofrecen una mejor esperanza para mejorar la eficiencia tanto para el usuario y la institución pública.					
22	Permite establecer confianza entre los usuarios y las instituciones públicas.					
23	La atención se centra ahora en movimiento hacia la transformación de los servicios públicos.					
24	El potencial de las tecnologías de la información, desde la perspectiva del ciudadano es la característica óptima para el servicio administrativo.					

Anexo 3: Técnicas e Instrumentos, cuestionario de la variable Procesos Administrativos

Introducción:

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulado:

Gobierno electrónico en los procesos administrativos en el centro de salud El Progreso – Carabayllo, 2019.

La información es de carácter confidencial y reservado, ya que los resultados serán manejados solo para fines de la investigación.

Agradezco anticipadamente su colaboración.

Instrucciones:

A continuación, se le presenta 24 preguntas que deberá responder marcando un aspa (X) en uno de los casilleros en blanco ubicados al lado derecho, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuestas que exprese mejor su grado de acuerdo con lo que en cada frase se dice:

Información específica

Estimado colaborador, marque sólo una de las opciones:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Recuerde, no hay respuestas correctas ni incorrectas, lo importante es que usted responda con la máxima sinceridad posible.

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: PLANIFICAR						
1	La planeación actual permite el logro de los objetivos institucionales.					
2	Conoce los objetivos de su área.					
3	Considera que la estrategia es aplicada de forma correcta en la entidad.					
4	La estrategia actual le permite desarrollar sus funciones adecuadamente.					
5	En la entidad están claramente definidas la misión y visión.					
6	Desde su punto de vista la entidad dirige sus acciones al logro de la misión y visión.					
DIMENSION: ORGANIZAR						
7	La departamentalización actual facilita el desarrollo de las funciones diarias.					
8	Se percibe organización dentro de los departamentos.					
9	Considera que el jefe inmediato es quien debería proporcionar la información para el diseño del cargo.					
10	La organización actual permite el desarrollo adecuado de las tareas.					
11	Percibe que su opinión es considerada al momento de tomar una decisión.					
12	Considera que las decisiones institucionales impactan favorablemente en las actividades.					
DIMENSION: DIRIGIR						
13	Encuentra usted motivación por parte de la entidad.					
14	Siente que se le brinda suficiente responsabilidad con el trabajo que le encomiendan.					
15	El jefe inmediato reconoce su trabajo y se lo comunica.					
16	Observa que el jefe inmediato proporciona soluciones oportunas a los problemas del área.					
17	Fluye oportuna y directamente la información en su trabajo.					
18	En su área puede expresar sus inquietudes y propuestas libremente.					
DIMENSION: CONTROLAR						
19	Tiene claro que se espera de usted cuando se fijan los estándares de desempeño.					
20	Los estándares de desempeño son fijados de acuerdo a la realidad de la entidad.					
21	Considera que la transparencia es primordial al desarrollar una nueva evaluación del desarrollo.					
22	Observa a la evaluación del desempeño como una herramienta retroalimentaria.					
23	Cree usted que al evaluar su trabajo su jefe inmediato debería revisar con usted los resultados.					
24	Los resultados ofrecen insumos para el diseño de estrategias.					

Anexo 4: Base de datos de la prueba piloto, de la variable Gobierno electrónico

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X
1	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24
2	4	3	4	3	3	4	3	3	1	1	4	3	2	4	4	4	2	2	2	2	1	1	3	4
3	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4
4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4
6	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	4	4	4	4	4
8	4	5	5	4	5	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	3	4	2	2	3	4	2	3	4
9	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3
10	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4
11	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4
12	3	3	3	4	3	4	3	3	5	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2
13	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
14	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5
17	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
18	3	5	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
19	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4
20	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
21	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3
22	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3
23	5	4	4	4	3	3	3	3	2	1	3	4	3	2	4	3	4	5	2	2	4	3	2	2
24	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
25	2	3	3	3	4	1	2	3	2	3	3	3	4	2	3	1	4	3	1	2	2	3	3	3
26	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3
27	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	3	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
30	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
31	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4
32	3	4	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	5
33	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	3	4	4
34	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
35	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
36	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
37	4	5	5	5	3	3	4	1	3	4	1	3	4	5	5	4	3	3	4	3	4	3	2	3
38	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	5	3	4	5	2	4	5	5	5	3	2	4	4	4	3	5	4	4	5	2	4	3	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	24

Anexo 5: Base de datos de la prueba piloto, de la variable Procesos administrativos

	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV
1	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44	p45	p46	p47	p48
2	4	5	5	2	2	1	1	4	2	5	1	1	3	1	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5
3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
6	4	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5
7	4	2	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	3	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4
8	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
9	3	3	5	4	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	3	5	3
10	4	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3
11	4	4	5	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4
12	2	2	5	3	4	2	4	5	3	4	3	2	2	2	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	3
13	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
16	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	3	4	3	5	5	5	5	5	5
17	4	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
18	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3
19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5
20	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
21	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4
22	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
23	2	5	4	3	3	2	4	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	1
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3
25	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2	3	4	2	2	3	2	2	2	3	4	4	4	3	1
26	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4
27	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
28	5	3	5	3	3	4	5	3	5	5	3	2	4	3	5	4	3	4	2	4	3	5	3	3	3
29	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
30	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3
31	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	3	5
32	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	2	4	4	4	3	5	4	2	4	4	5	5
33	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4
34	4	3	5	3	3	4	1	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5
35	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4
36	2	4	5	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
37	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
38	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3
39	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
40	3	5	5	4	4	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5
41	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	24

Anexo 6: Base de datos de la variable Gobierno Electrónico

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
1	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25
24	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
25	2	3	3	3	4	1	2	3	2	3	3	3	4	2	3	1	4	3	1	2	2	3	3	3	3
26	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
27	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	3	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
30	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
31	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4
32	3	4	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	5
33	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4
34	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
35	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
36	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
37	4	5	5	5	3	3	4	1	3	4	1	3	4	5	5	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3
38	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	5	3	4	5	2	4	5	5	5	3	2	4	4	3	5	4	4	4	5	2	4	3	3	4	3
41	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5
42	4	5	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	5	3	3	5	5	5	4	5	5	2	4	5	4	3	4	2	2	3	4	3	3	3
45	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
46	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4
47	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
48	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	3
49	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4
50	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	4	3	3	3
51	2	2	4	5	3	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	2	2
52	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3
53	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	2	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	2	2
54	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5
55	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4
56	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
57	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
58	4	5	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
60	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
61	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3
62	5	5	4	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
63	3	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	
1	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p
60	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	
61	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3
62	5	5	4	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
63	3	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	
64	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
65	1	2	2	4	5	2	3	3	3	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3	2	5	
66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	3	5	
67	2	3	1	2	3	2	5	3	2	4	1	5	1	2	3	5	1	3	1	2	3	5	4	5	
68	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	2	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	
69	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
70	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	
71	1	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	
72	3	3	2	5	3	3	4	4	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
73	3	4	4	3	4	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	
74	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
75	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
76	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
77	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
78	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	
79	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	
80	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
81	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	
82	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
84	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	6	4	4	4	3	5	5	
85	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	
86	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
87	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	
88	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	
89	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
90	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	
91	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	
93	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	
94	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	
95	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	
96	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	
97	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
98	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	
99	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	
100	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	
101	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	
102	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	
103	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	
104	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	
105	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	
106	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	
107	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	
108	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	
109	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	

Anexo 7: Base de datos de la variable Proceso administrativo

	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV
1	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44	p45	p46	p47	p48
2	4	5	5	2	2	1	1	4	2	5	1	1	3	1	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5
3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
6	4	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5
7	4	2	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	3	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4
8	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
9	3	3	5	4	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	3	5	3
10	4	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3
11	4	4	5	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4
12	2	2	5	3	4	2	4	5	3	4	3	2	2	2	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	3
13	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
16	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	3	4	3	5	5	5	5	5	5
17	4	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
18	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3
19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5
20	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4
22	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
23	2	5	4	3	3	2	4	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	1
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3
25	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2	3	4	2	2	3	2	2	2	3	4	4	4	3	1
26	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4
27	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
28	5	3	5	3	3	4	5	3	5	5	3	2	4	3	5	4	3	4	2	4	3	5	3	3	3
29	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
30	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3
31	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	3	5
32	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	2	4	4	4	3	5	4	2	4	4	5	5

	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV
1	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44	p45	p46	p47	p48
33	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4
34	4	3	5	3	3	4	1	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5
35	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4
36	2	4	5	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
37	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
38	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3
39	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
40	3	5	5	4	4	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3
41	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
42	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4
43	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	4	1	3	5	3	5	5	3	5	5	4	5	3	5	2	5	5	5	4	5	5	3	4	4
45	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
46	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4
47	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	2	3	3	2	2	4	3	4	3	4	5
48	3	4	5	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
49	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4
50	3	5	2	3	3	2	3	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5
51	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2
52	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	3	3	4	3	4	5	5	3	4	4	4	5	3	2	3
53	2	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
54	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4
55	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	5	5	4	5	4	3	3
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5
57	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
58	5	4	3	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	5	4	3	3	4	4	4	3	5	3
59	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	3	5	5	5	4
60	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
61	3	3	3	3	3	2	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	5	3	3	5	3	5	3
62	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5
63	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5

	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV
1	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44	p45	p46	p47	p48
64	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
65	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	1
66	5	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	3	5	5
67	5	2	3	4	5	5	2	2	3	4	5	5	4	2	3	4	5	2	3	2	3	4	5	3	5
68	3	3	3	3	2	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3
69	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
70	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
71	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	2
72	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
73	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4
74	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4
75	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4
76	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
78	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
79	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
80	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
82	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
83	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
84	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
85	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
86	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
87	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
88	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
89	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5
90	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
91	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
92	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
93	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4
94	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4

	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV
1	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44	p45	p46	p47	p48
91	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
92	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
93	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
94	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
95	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
96	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
97	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
98	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
99	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5
100	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4
101	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
102	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5
103	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5
104	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
105	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
106	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5
107	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
108	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
109	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5
110																									
111																									
112																									
113																									
114																									
115																									
116																									
117																									
118																									
119																									
120																									
121																									

Anexo 8: Certificado de validez de contenido de la variable gobierno electrónico

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRONICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: USO DE PORTALES WEB							
1	Permite la reducción de tiempo en determinadas actividades del establecimiento.	/		/		/		
2	Facilita el trámite documentarios, con buena práctica del servidor y usuario.	/		/		/		
3	Para el usuario y el servidor es una buena opción para la agilización de trámites documentarios.	/		/		/		
4	Su aplicación y buena práctica depende del desarrollo digital y tecnológico de la institución.	/		/		/		
5	El sistema virtual permite realizar los trámites de manera eficiente y segura salvaguardando los intereses del usuario y el servidor.	/		/		/		
6	Las ventanillas de trámites documentarios son proyectadas a largo plazo con el fin de realizar las actividades de manera electrónica y desde un solo punto virtual.	/		/		/		
	DIMENSION: CUMPLIMIENTOS DE OBJETIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Permite aumentar la calidad de servicio que se le brinda a los usuarios.	/		/		/		
8	Permite el desplazamiento de información educativa a los usuarios a través de plataformas virtuales.	/		/		/		
9	Permite informar a los usuarios sobre el estado de sus trámites documentarios.	/		/		/		
10	Evita desplazamiento físico a diferentes instituciones públicas.	/		/		/		
11	En los ciudadanos reduce costos de trámites.	/		/		/		
12	En los ciudadanos disminuye tiempos necesarios para completar diferentes tramites documentarios.	/		/		/		
	DIMENSION: USO DEL SITEMA VIRTUAL	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Proporciona acceso a los servicios e información transparente de la institución pública.	/		/		/		
14	El uso de sistemas y herramientas virtuales acelera la información reduciendo costo y tiempo en capacitación al personal responsable.	/		/		/		
15	El sistema virtual permite mejorar la atención en las diferentes actividades que brinde el establecimiento público.	/		/		/		
16	El uso del sistema permite mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos.	/		/		/		
17	El uso de sistemas virtuales depende de la visión que tenga el establecimiento público con respecto a la modernización de sus elementos tecnológico.	/		/		/		
18	El uso de sistemas permite la privacidad, así como la transferencia de trámites documentarios.	/		/		/		
	DIMENSION REDUCCION DE BRECHA	Si	No	Si	No	Si	No	
19	El gobierno establece presión a mejorar la tecnología en las instituciones públicas.	/		/		/		
20	Los servicios en línea permiten mantener informados a la comunidad sobre hechos actualizados.	/		/		/		
21	Las transacciones electrónicas ofrecen una mejor esperanza para mejorar la eficiencia tanto para el usuario y la institución pública.	/		/		/		
22	Permite establecer confianza entre los usuarios y las instituciones públicas.	/		/		/		
23	La atención se centra ahora en movimiento hacia la transformación de los servicios públicos.	/		/		/		
24	El potencial de las tecnologías de la información, desde la perspectiva del ciudadano es la característica óptima para el servicio administrativo.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Salas Zapata Noel DNI: 06167282

Especialidad del validador: Metodólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de 12 del 2019



Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRONICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: USO DE PORTALES WEB							
1	Permite la reducción de tiempo en determinadas actividades del establecimiento.	/		/		/		
2	Facilita el trámite documentarios, con buena práctica del servidor y usuario.	/		/		/		
3	Para el usuario y el servidor es una buena opción para la agilización de trámites documentarios.	/		/		/		
4	Su aplicación y buena práctica depende del desarrollo digital y tecnológico de la institución.	/		/		/		
5	El sistema virtual permite realizar los trámites de manera eficiente y segura salvaguardando los intereses del usuario y el servidor.	/		/		/		
6	Las ventanillas de trámites documentarios son proyectadas a largo plazo con el fin de realizar las actividades de manera electrónica y desde un solo punto virtual.	/		/		/		
	DIMENSION: CUMPLIMIENTOS DE OBJETIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Permite aumentar la calidad de servicio que se le brinda a los usuarios.	/		/		/		
8	Permite el desplazamiento de información educativa a los usuarios a través de plataformas virtuales.	/		/		/		
9	Permite informar a los usuarios sobre el estado de sus trámites documentarios.	/		/		/		
10	Evita desplazamiento físico a diferentes instituciones públicas.	/		/		/		
11	En los ciudadanos reduce costos de trámites.	/		/		/		
12	En los ciudadanos disminuye tiempos necesarios para completar diferentes tramites documentarios.	/		/		/		
	DIMENSION: USO DEL SITEMA VIRTUAL	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Proporciona acceso a los servicios e información transparente de la institución pública.	/		/		/		
14	El uso de sistemas y herramientas virtuales acelera la información reduciendo costo y tiempo en capacitación al personal responsable.	/		/		/		
15	El sistema virtual permite mejorar la atención en las diferentes actividades que brinde el establecimiento público.	/		/		/		
16	El uso del sistema permite mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos.	/		/		/		
17	El uso de sistemas virtuales depende de la visión que tenga el establecimiento público con respecto a la modernización de sus elementos tecnológico.	/		/		/		
18	El uso de sistemas permite la privacidad, así como la transferencia de trámites documentarios.	/		/		/		
	DIMENSION REDUCCION DE BRECHA	Si	No	Si	No	Si	No	
19	El gobierno establece presión a mejorar la tecnología en las instituciones públicas.	/		/		/		
20	Los servicios en línea permiten mantener informados a la comunidad sobre hechos actualizados.	/		/		/		
21	Las transacciones electrónicas ofrecen una mejor esperanza para mejorar la eficiencia tanto para el usuario y la institución pública.	/		/		/		
22	Permite establecer confianza entre los usuarios y las instituciones públicas.	/		/		/		
23	La atención se centra ahora en movimiento hacia la transformación de los servicios públicos.	/		/		/		
24	El potencial de las tecnologías de la información, desde la perspectiva del ciudadano es la característica óptima para el servicio administrativo.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CRISTIAN MEDINA SOTELO DNI: 10659133

Especialidad del validador: DOCENTE METODOLOGO UCV

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de 11 del 2019


Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRONICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: USO DE PORTALES WEB							
1	Permite la reducción de tiempo en determinadas actividades del establecimiento.	/		/		/		
2	Facilita el trámite documentarios, con buena práctica del servidor y usuario.	/		/		/		
3	Para el usuario y el servidor es una buena opción para la agilización de trámites documentarios.	/		/		/		
4	Su aplicación y buena práctica depende del desarrollo digital y tecnológico de la institución.	/		/		/		
5	El sistema virtual permite realizar los trámites de manera eficiente y segura salvaguardando los intereses del usuario y el servidor.	/		/		/		
6	Las ventanillas de trámites documentarios son proyectadas a largo plazo con el fin de realizar las actividades de manera electrónica y desde un solo punto virtual.	/		/		/		
	DIMENSION: CUMPLIMIENTOS DE OBJETIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Permite aumentar la calidad de servicio que se le brinda a los usuarios.	/		/		/		
8	Permite el desplazamiento de información educativa a los usuarios a través de plataformas virtuales.	/		/		/		
9	Permite informar a los usuarios sobre el estado de sus trámites documentarios.	/		/		/		
10	Evita desplazamiento físico a diferentes instituciones públicas.	/		/		/		
11	En los ciudadanos reduce costos de trámites.	/		/		/		
12	En los ciudadanos disminuye tiempos necesarios para completar diferentes tramites documentarios.	/		/		/		
	DIMENSION: USO DEL SISTEMA VIRTUAL	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Proporciona acceso a los servicios e información transparente de la institución pública.	/		/		/		
14	El uso de sistemas y herramientas virtuales acelera la información reduciendo costo y tiempo en capacitación al personal responsable.	/		/		/		
15	El sistema virtual permite mejorar la atención en las diferentes actividades que brinde el establecimiento público.	/		/		/		
16	El uso del sistema permite mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos.	/		/		/		
17	El uso de sistemas virtuales depende de la visión que tenga el establecimiento público con respecto a la modernización de sus elementos tecnológico.	/		/		/		
18	El uso de sistemas permite la privacidad, así como la transferencia de trámites documentarios.	/		/		/		
	DIMENSION REDUCCION DE BRECHA	Si	No	Si	No	Si	No	
19	El gobierno establece presión a mejorar la tecnología en las instituciones públicas.	/		/		/		
20	Los servicios en línea permiten mantener informados a la comunidad sobre hechos actualizados.	/		/		/		
21	Las transacciones electrónicas ofrecen una mejor esperanza para mejorar la eficiencia tanto para el usuario y la institución pública.	/		/		/		
22	Permite establecer confianza entre los usuarios y las instituciones públicas.	/		/		/		
23	La atención se centra ahora en movimiento hacia la transformación de los servicios públicos.	/		/		/		
24	El potencial de las tecnologías de la información, desde la perspectiva del ciudadano es la característica óptima para el servicio administrativo.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Seane Fernández Alm*

DNI: *42043733*

Especialidad del validador: *Investigador*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de *11* del 2019

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Anexo 9: Certificado de validez de contenido de la variable Procesos Administrativos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Suger
	DIMENSIÓN PLANIFICAR	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La planeación actual permite el logro de los objetivos institucionales.	✓		✓		✓		
2	Conoce los objetivos de su área.	✓		✓		✓		
3	Considera que la estrategia es aplicada de forma correcta en la entidad.	✓		✓		✓		
4	La estrategia actual le permite desarrollar sus funciones adecuadamente.	✓		✓		✓		
5	En la entidad están claramente definidas la misión y visión.	✓		✓		✓		
6	Desde su punto de vista la entidad dirige sus acciones al logro de la misión y visión.	✓		✓		✓		
	DIMENSION ORGANIZAR	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La departamentalización actual facilita el desarrollo de las funciones diarias.	✓		✓		✓		
8	Se percibe organización dentro de los departamentos.	✓		✓		✓		
9	Considera que el jefe inmediato es quien debería proporcionar la información para el diseño del cargo.	✓		✓		✓		
10	La organización actual permite el desarrollo adecuado de las tareas.	✓		✓		✓		
11	Percibe que su opinión es considerada al momento de tomar una decisión.	✓		✓		✓		
12	Considera que las decisiones institucionales impactan favorablemente en las actividades.	✓		✓		✓		
	DIMENSION DIRIGIR	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Encuentra usted motivación por parte de la entidad.	✓		✓		✓		
14	Siente que se le brinda suficiente responsabilidad con el trabajo que le encomiendan.	✓		✓		✓		
15	El jefe inmediato reconoce su trabajo y se lo comunica.	✓		✓		✓		
16	Observa que el jefe inmediato proporciona soluciones oportunas a los problemas del área.	✓		✓		✓		
17	Fluye oportuna y directamente la información en su trabajo.	✓		✓		✓		
18	En su área puede expresar sus inquietudes y propuestas libremente.	✓		✓		✓		
	DIMENSION CONTROLAR	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Tiene claro que se espera de usted cuando se fijan los estándares de desempeño.	✓		✓		✓		
20	Los estándares de desempeño son fijados de acuerdo a la realidad de la entidad.	✓		✓		✓		
21	Considera que la transparencia es primordial al desarrollar una nueva evaluación del desarrollo.	✓		✓		✓		
22	Observa a la evaluación del desempeño como una herramienta retroalimentaria.	✓		✓		✓		
23	Cree usted que al evaluar su trabajo su jefe inmediato debería revisar con usted los resultados.	✓		✓		✓		
24	Los resultados ofrecen insumos para el diseño de estrategias.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Salas Zapata Noel DNI: 06164282

Especialidad del validador: Metodólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de 12 del 2019



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN PLANIFICAR							
1	La planeación actual permite el logro de los objetivos institucionales.	✓		✓		✓		
2	Conoce los objetivos de su área.	✓		✓		✓		
3	Considera que la estrategia es aplicada de forma correcta en la entidad.	✓		✓		✓		
4	La estrategia actual le permite desarrollar sus funciones adecuadamente.	✓		✓		✓		
5	En la entidad están claramente definidas la misión y visión.	✓		✓		✓		
6	Desde su punto de vista la entidad dirige sus acciones al logro de la misión y visión.	✓		✓		✓		
	DIMENSION ORGANIZAR	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La departamentalización actual facilita el desarrollo de las funciones diarias.	✓		✓		✓		
8	Se percibe organización dentro de los departamentos.	✓		✓		✓		
9	Considera que el jefe inmediato es quien debería proporcionar la información para el diseño del cargo.	✓		✓		✓		
10	La organización actual permite el desarrollo adecuado de las tareas.	✓		✓		✓		
11	Percibe que su opinión es considerada al momento de tomar una decisión.	✓		✓		✓		
12	Considera que las decisiones institucionales impactan favorablemente en las actividades.	✓		✓		✓		
	DIMENSION DIRIGIR	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Encuentra usted motivación por parte de la entidad.	✓		✓		✓		
14	Siente que se le brinda suficiente responsabilidad con el trabajo que le encomiendan.	✓		✓		✓		
15	El jefe inmediato reconoce su trabajo y se lo comunica.	✓		✓		✓		
16	Observa que el jefe inmediato proporciona soluciones oportunas a los problemas del área.	✓		✓		✓		
17	Fluye oportuna y directamente la información en su trabajo.	✓		✓		✓		
18	En su área puede expresar sus inquietudes y propuestas libremente.	✓		✓		✓		
	DIMENSION CONTROLAR	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Tiene claro que se espera de usted cuando se fijan los estándares de desempeño.	✓		✓		✓		
20	Los estándares de desempeño son fijados de acuerdo a la realidad de la entidad.	✓		✓		✓		
21	Considera que la transparencia es primordial al desarrollar una nueva evaluación del desarrollo.	✓		✓		✓		
22	Observa a la evaluación del desempeño como una herramienta retroalimentaria.	✓		✓		✓		
23	Cree usted que al evaluar su trabajo su jefe inmediato debería revisar con usted los resultados.	✓		✓		✓		
24	Los resultados ofrecen insumos para el diseño de estrategias.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CRISTIAN MEDINA SOTELO DNI: 10659133

Especialidad del validador: DOCENTE METODOLOGO UCV

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de 11 del 2019


Firma del Experto Informante.

Especialidad

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN PLANIFICAR							
1	La planeación actual permite el logro de los objetivos institucionales.	✓		✓		✓		
2	Conoce los objetivos de su área.	✓		✓		✓		
3	Considera que la estrategia es aplicada de forma correcta en la entidad.	✓		✓		✓		
4	La estrategia actual le permite desarrollar sus funciones adecuadamente.	✓		✓		✓		
5	En la entidad están claramente definidas la misión y visión.	✓		✓		✓		
6	Desde su punto de vista la entidad dirige sus acciones al logro de la misión y visión.	✓		✓		✓		
	DIMENSION ORGANIZAR	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La departamentalización actual facilita el desarrollo de las funciones diarias.	✓		✓		✓		
8	Se percibe organización dentro de los departamentos.	✓		✓		✓		
9	Considera que el jefe inmediato es quien debería proporcionar la información para el diseño del cargo.	✓		✓		✓		
10	La organización actual permite el desarrollo adecuado de las tareas.	✓		✓		✓		
11	Percibe que su opinión es considerada al momento de tomar una decisión.	✓		✓		✓		
12	Considera que las decisiones institucionales impactan favorablemente en las actividades.	✓		✓		✓		
	DIMENSION DIRIGIR	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Encuentra usted motivación por parte de la entidad.	✓		✓		✓		
14	Siente que se le brinda suficiente responsabilidad con el trabajo que le encomiendan.	✓		✓		✓		
15	El jefe inmediato reconoce su trabajo y se lo comunica.	✓		✓		✓		
16	Observa que el jefe inmediato proporciona soluciones oportunas a los problemas del área.	✓		✓		✓		
17	Fluye oportuna y directamente la información en su trabajo.	✓		✓		✓		
18	En su área puede expresar sus inquietudes y propuestas libremente.	✓		✓		✓		
	DIMENSION CONTROLAR	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Tiene claro que se espera de usted cuando se fijan los estándares de desempeño.	✓		✓		✓		
20	Los estándares de desempeño son fijados de acuerdo a la realidad de la entidad.	✓		✓		✓		
21	Considera que la transparencia es primordial al desarrollar una nueva evaluación del desarrollo.	✓		✓		✓		
22	Observa a la evaluación del desempeño como una herramienta retroalimentaria.	✓		✓		✓		
23	Cree usted que al evaluar su trabajo su jefe inmediato debería revisar con usted los resultados.	✓		✓		✓		
24	Los resultados ofrecen insumos para el diseño de estrategias.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Carla Fernández LM

DNI: 42043733

Especialidad del validador: Investigador

15 de 11 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Anexo 10: Autorización para realizar trabajo de investigación

Lima, 19 de noviembre del 2019

Señor: Dr. Luis Fernando Valverde Olortegui /Medico Jefe del C.S El Progreso

Asunto: solicito autorización para aplicar un cuestionario a los trabajadores del Centro de Salud El Progreso para el desarrollo de un trabajo de investigación.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, y a la vez me presento, Br. Walter Alcides Serpa Ríos con DNI N° 75196330, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública, me encuentro desarrollando un trabajo de investigación (Tesis):

Gobierno Electrónico en los Procesos Administrativos del Centro de Salud El Progreso – Carabaylo,2019.

En ese sentido, solicito a su digna persona se me pueda facilitar el acceso a su institución a fin de poder recoger la información precisa y exacta, además de poder realizar entrevistas a algunos a los trabajadores de su institución, por ello me atrevo a solicitarle:

-Autorización para poder aplicar un cuestionario de 48 preguntas a los trabajadores administrativos del Centro de Salud El Progreso, se adjunta modelo del instrumento de medición a utilizar

-Facilidades para poder acceder al personal de administrativo del centro de salud.

Sin más que expresarle me despido, estaré atenta a su amable respuesta.

Atentamente,




Br. Walter Alcides Serpa Ríos
DNI: 75196330